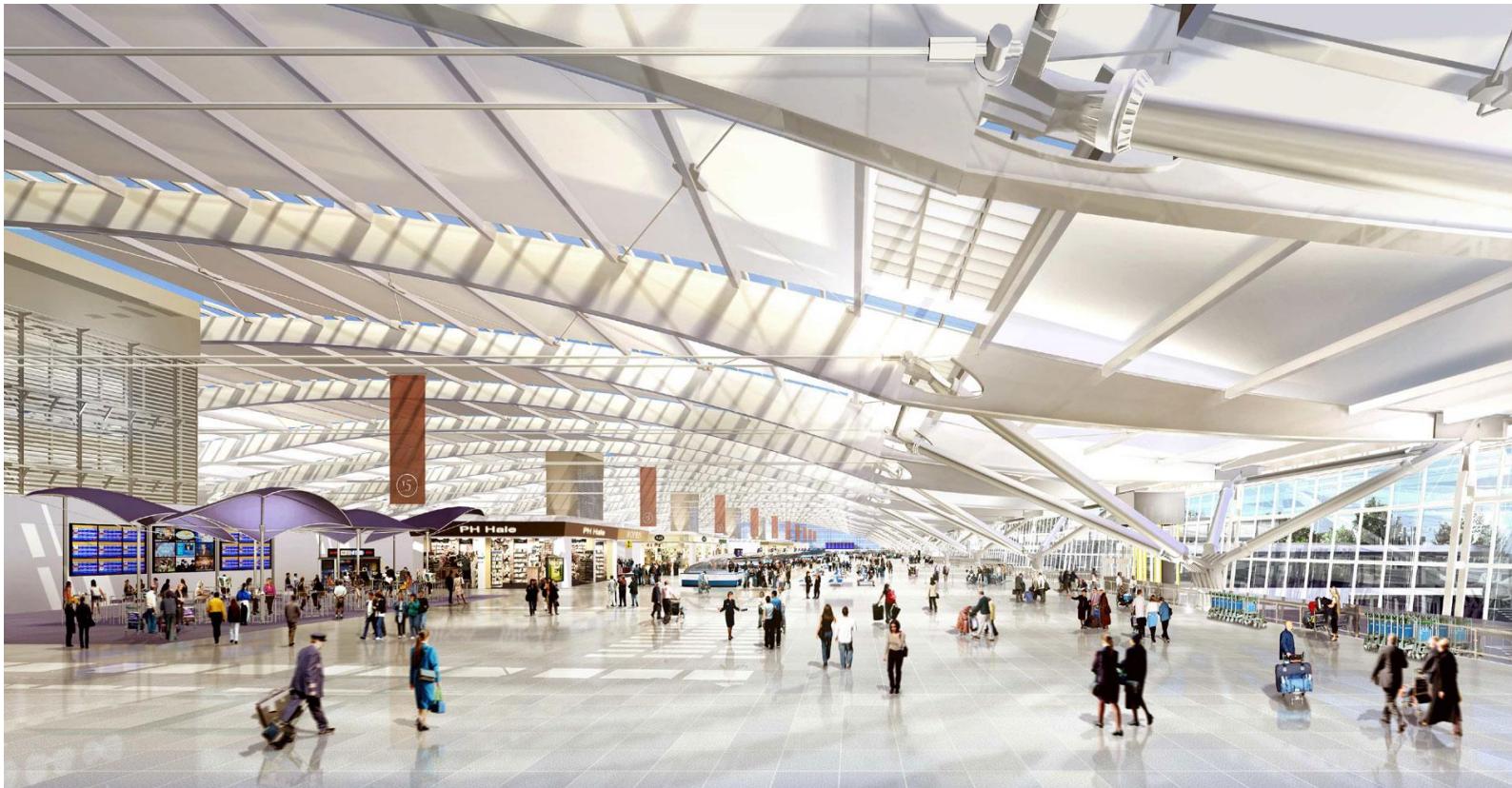


Experiences at the airport

A master thesis regarding how the use of experience economy and atmospherics can improve the 'passenger experience' in the air-side terminal



Trine Susanne Johansen

MSoc. Sc. Service Management

Supervisor: Kristian Anders Hvass

Department of International Economics
and Management

Characters: 179 511, Pages: 80

Copenhagen Business School, 20 August 2014

*"We wander for distraction,
but we travel for fulfilment."*

Hilaire Belloc, 1870 – 1953

Executive Summary

This thesis provides a presentation of theories regarding the pyramid of customer needs, experience economy, atmospherics and airport shopping motivation. Relevant literature regarding the airport service quality is also presented.

An analysis of what passengers find most important at airports, what activities they prefer to do in the air-side terminal, how atmospherics affect passengers' experiences, as well as an identification of airport shopping motivations and airport shopper types, has been presented. All of these parts help provide an understanding of passengers' need and wants, and hence provide insight into how airport operators can improve the passenger experience by using experience economy and atmospherics.

Methods of analysis, besides using secondary data sources, include the qualitative methods of interviews and a focus group, in addition to a quantitative e-survey. These methods have been used in order to map and discuss passengers' opinions and viewpoints regarding spending time in the air-side terminal.

The data and information gathered were analyzed and multiple interesting results were obtained. Overall, this thesis finds that passengers do care a great deal about efficiency and speed, but that this is far from the only important elements at an airport. Comfort, interesting activities and a pleasant atmosphere all matter a great deal in the passenger experience. By taking advantage of concepts from the experience economy, together with consistent and purposeful use of atmospheric cues, airport operators can transform the time spent at the air-side terminal from a dull wait, into an exciting and fun experience. Naturally, what passengers value most will differ, but in general it is believed that it will benefit both passengers and airports if experience economy and atmospherics are used to a greater extent. Passengers will have better experiences, while the airports can increase customer satisfaction and even brand loyalty.

Limitations of this thesis include that there should have been more respondents so that the results would be more generalizeable, and that there should have been a wider age range to make the result more representative. Additionally, data collection at airports would have been preferred. However this was proven to not be possible due to airport regulations.

Table of Content

Introduction.....	6
Research Question.....	8
The Airport Industry	8
Purpose and Delimitation.....	9
Key Concepts	10
Outline of Thesis.....	11
Methodology	11
Research Method	11
Primary data	13
Interviews	14
Focus Group.....	16
E-survey	16
Secondary Data.....	21
Quality of research	21
Theory.....	23
The pyramid of needs for customers	23
The airport product	26
Challenges for airports	27
Services.....	28
Airport service quality	30
Experience economy	33
Atmospherics.....	36
Conceptual framework	39
Airport shopping motivation	40
Analysis.....	42
Pyramid of Customer Needs.....	43
Qualitative Interviews	43
Focus group	48
E-Survey	49
Sub Conclusion	51
Experience Economy	52
Qualitative Interviews	52
Focus Group.....	59
E-survey	60
Open Ended Question in E-survey.....	65

Sub-conclusion.....	67
Missing at airports	68
Atmospherics.....	70
Qualitative Interviews	70
Focus Group.....	74
E-Survey	74
Sub-conclusion.....	75
Airport Shopping	75
Qualitative Interviews	76
E-survey	78
Sub conclusion and implications	79
Conclusion	80
Discussion	83
References	84
Appendices	89
Appendix 1: Interview Guide	89
Appendix 2: Focus Group Guidelines	91
Appendix 3: E-Survey Questionnaire	93
Appendix 4: Qualitative Interviews	99
Appendix 5: Focus Group	190
Appendix 6: E-Survey Summary	200
Appendix 7: Most Important – E-Survey	213
Appendix 8: Most Important – Qualitative -interviews.....	214
Appendix 9: Most Important – Focus Group	215
Appendix 10: Preferred Activities – Qualitative Interviews and Focus Group	216
Appendix 11: Preferred Activities – E-Survey	218
Appendix 12: What makes it fun/pleasant in air-side terminal– E-survey.....	219
Appendix 13: Missing at Airports - Qualitative Interviews.....	220
Appendix 14: Airport Shopping Motivation and Airport Shopper Types	221
Appendix 15: Last Connection & Atmosphere – E-survey.....	222
Appendix 16: Favorite/ Least favorite Airport – Qualitative Interviews	223
Appendix 17: Favorite/ Least favorite Airport –E-survey	224

Introduction

'When you sit with a nice girl for two hours, it seems like two minutes. When you sit on a hot stove for two minutes, it seems like two hours. That's relativity.' - Albert Einstein

As Albert Einstein so cleverly expressed, time can be experienced very differently based on the situation one is in. Naturally this also applies to time spent waiting. Generally, people do not like to wait. Either it is in the line at the grocery store, at the doctor's office or to get on a ride in an amusement park. Time is valuable, especially in today's fast-paced society. People work longer hours, have less time for family and are in a way never truly 'free' from work because of today's technology. Because of this, the pressure on people's time is greater than ever, and as a result, waiting is not something most people tolerate well (Wilson et al., 2012). Customers want things to get done quickly and efficiently, and want services with no wait. Research suggests that waiting time satisfaction is almost as important as service delivery satisfaction in regards to customer loyalty (Wilson et al., 2012).

As stated though, waiting time can be experienced extremely different based on the situation and surrounding factors. Naturally, the actual length of the wait will influence how customers feel about a service experience, but it is not just the actual time that has an impact on customer satisfaction. How customers feel about the wait will also influence customer satisfaction (Wilson et al., 2012). Since it has long been known that people do not like to wait, there has been much research on how to make waiting more pleasurable, or make the waiting time seem shorter for customers. For example, it has been shown that solo waits feel longer than group waits, uncertain waits seem longer than known, finite waits, and that unoccupied time feels longer than occupied time (Wilson et al., 2012). When people are unoccupied, most likely they will be bored, and hence notice the passage of time more than if they have something to do. Organization can 'occupy' customers by simple measures like having a TV at a product returns till or providing interesting magazines at the doctor's office.

At some amusement parks, customers waiting to get on a ride often experience themed environments in the waiting line. At Disneyland for example, you walk through a 'pirate cave' as you get closer to one of the rides. Such themed environments is an excellent example of how the

concept of experience economy can be used to improve waiting time. As Pine and Gilmore (1998, p. 98) put it, '*an experience occurs when a company intentionally uses services as the stage, and goods as props, to engage individual customers in a way that creates a memorable event*'. More and more businesses have realized that experiences are the way to consumers' hearts. Not just providing a service, but giving customers memorable experiences is essential in differentiating a company and thereby creating meaningful connections with customers (Pine and Gilmore, 1998).

Atmospheric cues are an essential part in creating such experiences and in improving the waiting time for customers. If customers are forced to wait, they should at least have a pleasant and comfortable place in which to do so. Large crowds, a lot of noise or warm temperatures are all elements which can make a waiting experience irritating and dreadful.

One place where the majority of an organization's customers are forced to wait is at airports. Unless timed perfectly, and encountering an airport without queues, traveling through an airport involves waiting. And for some passengers, especially transfer passengers, airports can mean up to several hours of waiting time. Because of this, and the fact that many airports have not cared about providing much else than the facilities needed to move passengers, many think of airports as boring, and some even see being at airports as a necessary evil in order to get somewhere else. So how can airport operators make the waiting time at airports become more enjoyable or even fun for passengers, so that people do not only feel that they are 'stuck' at an airport?

Airport operators are contemplating this question more and more, and Global Gateway Alliance chairman Joe Sitt stated that '*since millions of people are spending so much more time in airports, we want airlines and airport operators to think not just about how to move more planes and passengers, but how to provide a better experience as well*' (Travelers Today, 2013). Airport operators no longer consider the transportation of passengers from one destination to another as the sole purpose of an airport. Today, an airport can be a leisure attraction and a primary destination in its own right. Airports worldwide have recognized the necessity of examining passenger satisfaction and identifying cues for enhancing airport experience.

This is where experience economy and atmospherics can play a vital role. By dramatizing the ordinary in themed environments for example, airports can make people feel like they are experiencing something special (Geuens, Vantomme and Brengman, 2004). Examples of airports

that have succeeded in doing this are Changi Airport and Schiphol Airport. Schiphol Airport for example offer a casino and an airport library (Schiphol, 2014), while Changi airport have a movie theater and a butterfly garden (Changi Airport Group, 2014). These initiatives can not only greatly improve the waiting time at airports, but also increase customer satisfaction and brand loyalty.

Research Question

This thesis will look further into how experience economy and atmospherics can be used to improve the waiting time at airports, and create better experiences for passengers. More specifically, the thesis will focus on the time passengers spend in the air-side terminal. After completing all necessary processes before a flight, like check-in and security screening, the air-side terminal is where passengers can sit back and really enjoy their time. Also, since the air-side terminal is where passengers most often will spend longer periods of time, it is believed that this is the area where experience economy and atmospherics can have the greatest impact on passenger satisfaction. This led to the following research question:

How can airport operators use the concepts of experience economy and atmospherics to improve the passenger experience in the air-side terminal?

The Airport Industry

Over the last 30 years, the airport sector has experienced significant change. The way many airports are funded, controlled and governed has changed considerably. They have evolved from being municipal or Government infrastructure providers into business-oriented service providers (ACI, 2014). While many airports around the world still have some form of public sector ownership, the funding regimes under which they operate vary greatly. According to ACI Europe's 'The ownership of Europe's airports report (2010b) over 20 % of European airports were privatized or run as a Public-Private-Private partnership. When looking at passenger traffic though, almost half of European air passengers traveled through airports that were either fully or partially privatized. Also, 74 % of Europe's publicly owned airports operated as commercial companies.

The changes in ownership structure and moves towards commercialization and privatization in the airport industry is one of the factors which have lead to a growth in the dependence on non-aeronautical revenues (Graham, 2014). The moves towards commercialization and privatization have given airport more freedom to develop their commercial policies and diversify into new areas. Also, a more business-oriented approach in how to run airports has increased the priority given to commercial facilities (Graham, 2014). In 1990 approximately 30 % of airport revenue resulted from non-aeronautical sources (ACI, 2007). In 2010 this number had risen to 46,5 % (ACI, 2012).

In addition to the increasing privatization, there is an increasing number of people traveling through airports, and people are traveling more frequently than before (Graham, 2014). Due to this, passengers are becoming more used to flying, and more sophisticated airport users. This again leads to passengers demanding more from airports, both in quality of service and in the range of commercial facilities available. Lastly, there is an increasing competition between airports, especially between airport hubs.

These significant changes in the airport sector have lead to many airport operators abandoning their one-size-fits-all approach. Instead, they are differentiating their offer to meet the varying requirements of their diverse users (Graham, 2014). This provides a great basis for airport operators to utilize the experience economy and atmospherics to improve the passenger experience.

Purpose and Delimitation

A good deal of research has been done regarding the level of service at airports, and which components are important for customer satisfaction. However, much of this research focus on the airport as a whole, and have for example included factors like parking, check-in counters and immigration in the evaluation of service levels. Less research has focused on the passenger experience in the air-side terminal. This thesis will seek to gain further insight into what passengers value when spending time at an airport, and more specifically when spending time in the air-side terminal. Experience economy and atmospherics will be applied to this insight, and used to suggest ways airports can improve the ‘passenger experience’.

As stated, this thesis will focus on the air-side terminal. This means that factors relating to the processing of passengers, like check-in, bag-drop or security screening will not be discussed much. The focus is rather on services and facilities like retail, seating areas, and entertainment, as well as the atmosphere in the airport. This implies that it is the augmented product of an airport that is the central focus in this thesis. Consequently, the focus will be on departing and transfer passengers. Arrival passengers rarely spend any more time at the airport than how long it takes to pick up their baggage, especially not in the air-side terminal, and are therefore not as relevant to this thesis. Of departing and transfer passengers, transfer passengers are conceivably the main focus of this thesis, as it is they who most often will have to spend up to several hours waiting at an airport and hence enjoy improvements the passenger experience the most.

Airports have several types of customers, individual passengers being only one of these. However, in this thesis the focus is exclusively on people as customers, and not airlines, tenants, etc.

Key Concepts

Some of the key concepts used in this thesis will now be clarified.

Consumers are defined as people who use a product or a service (Dictionary.com, 2014).

Customers are purchasers of an organization's products or services (Pride and Ferrell, 2011). In essence, consumers use products while customers buy them.

Passengers are defined as people who have a plane ticket, and are at the airport to embark or disembark a plane.

The air side terminal is defined as the area of an airport after the security checkpoints (Graham, 2014).

'When departing from an airport' refers to the airport where a passenger begins their travel. Even though all layovers also involve a departure, this is referred to as 'connecting at an airport'.

Merriam Webster (2014) defines *experience* as '*the process of doing and seeing things and of having things happen to you*' and as '*something personally encountered, undergone, or lived through*'. Hence, experiences are personal and can be perceived differently, and it is something

that will affect the way a person feels or acts. In this thesis, the passenger experience entails the experiences an individual will have when being at an airport. In a more commercial manner, Pine and Gilmore (1999, p. 98) stated that '*experiences occurs when a company intentionally (...) engage individual customers in a way that creates a memorable event.*'

Outline of Thesis

This thesis is divided into six overall parts, which are now briefly presented as to give the reader an easy overview of the project.

The thesis starts with an introduction to the topic and why it is seen as relevant. A problem statement is presented, and demarcations as well as key concepts are clarified. Next, the methodology section aims at informing the reader on the scientific approach taken and elaborates on the different data collection methods used to obtain information. The thesis continues with a presentation of the theoretical framework as well as a short review of previous relevant literature. Then, the results from the data collection are presented and analyzed by applying the theoretical concepts. The results are presented according to the various theoretical frameworks. A conclusion summarizes the most important findings of the thesis in order to answer the problem statement. The thesis finishes with a discussion about the limitations of the research and suggestions for further research.

Methodology

This section will explain the scientific viewpoints of the study, and the methodology used to answer the problem statement. The reader will in that way get an understanding of the methodological perspectives used in connection to this study, as well as get an understanding of the research methods' advantages and limitations.

Research Method

When planning a research it is necessary to know exactly what is being examined, and to acquire

advance knowledge about the topic in question. One needs to know why this is being researched and how best to conduct the research. To best decide which research methods to use, it is important to identify the exact topic and purpose of the research. Furthermore, it needs to be decided what type of data, quantitative or qualitative, will be relevant, and then find out what data already exists and what needs to be collected (Andersen, 2009).

This thesis has mainly an inductive research approach, as the goal was to perform an exploratory research and establish limited generalizations based on a few observed or measured characteristics of individuals and social phenomena (Blaikie, 2009). Conclusions about objects that have not been examined will be based on the premises about objects that have been examined. A small number of people's opinions and thoughts, as well as their characteristics, were gathered regarding the topic of airport experiences. The results from the research were then used to draw general conclusions about the 'passenger experience'. Descriptions that are produced by inductive research are limited in time and space (Blaikie, 2009). The results gathered will not be universal laws, as original proponents of inductive research have claimed.

An inductive research strategy is strongly connected to the interpretivist paradigm since inductive research want to establish limited generalizations from real life examples, and the interpretivist paradigm contend that logic flows from specific to general (Blaikie, 2009). In the interpretivist paradigm knowledge is created by participants and the interpretation of the observer. It is believed that the observer and that which is studied cannot be separated.

This thesis mainly has a phenomenological perspective though. The focus of this thesis is on passenger experiences, where 'experience' is interpreted as being subjective, since each individual can perceive an experience in a different way. In phenomenology the study is of structures of consciousness as experienced from the first-person point of view (Smith, 2013). As well as being interested in the first-person view, phenomenology is concerned with what meaning people attach to different activities (Justesen and Mik-Meyer, 2009). The objective of the researcher is to interpret, understand and typify subjective 'meaning universes'. However, the individual is not an isolated entity, and exists in a tangible, collective world. This world consists of a social, cultural and historical context, which then forms a special 'meaning universe' for each individual (Justesen and Mik-Meyer, 2009). The context and subjectivity are therefore both important conditions for the

research process in phenomenology (Justesen and Mik-Meyer, 2009). As a result, this means that the results found in this thesis will be based on subjective perceptions, created in the context between the individual and the experience.

Both primary and secondary data have been used for this thesis. For the primary data collection, qualitative interviews, a focus group and an e-survey were all conducted. Each of these specific research methods will now be outlined in detail, under the categories of primary and secondary data.

Primary data

For the primary data collection, both quantitative and qualitative research methods were used. By combining quantitative and qualitative methods one can offset the weaknesses in one by the strengths in the other, and additionally provide more comprehensive evidence (Blaikie, 2009). The qualitative research methods were used to get in-depth knowledge and rich descriptions about the subject. Quantification was not the goal here. Rather, information in a normal and descriptive manner was preferred. This was considered crucial for the thesis' research purpose. The qualitative methods used were qualitative interviews and a focus group. In addition, an e-survey was conducted as a means of gathering quantitative data. The reason for this was two-fold. Both to get more respondents, and hence a higher variety of opinions, and to corroborate any qualitative results from the interviews, with the results from the e-survey where there would be more participants

The interview guide was developed as the first step in the primary data collection. After conducting two pilot interviews, information gathered from these were used to develop the e-survey. That way any interesting and useful viewpoints revealed could be included in the questionnaire to improve its quality. After publishing the e-survey, the rest of the interviews as well as the focus group were conducted.

All relevant documents relating to the primary research methods have been enclosed as appendices. The transcripts of the qualitative interviews and the focus group have been kept in their original language, Norwegian, so that no meaning would get lost in translation.

Interviews

Interviews were one of main methods for collecting data for the analysis. The objective with the interviews was to collect rich, qualitative data.

As with the e-survey it was not feasible to conduct a probability sampling. Since qualitative methods are resource-intensive, smaller samples are usually used (Blaikie, 2009). Hence, non-probability sampling was used. Contrary to the e-survey though, snowball sampling was the primary method used. Friends and family members were requested to find someone who would be willing to be interviewed. In addition, a few of the interview objects were chosen via convenience sampling. Although non-probability sampling is not as generalizable as probability sampling, attempts were made to at least get a somewhat representative sample. People of different age, of different gender, and in different situations were chosen as interviewees. 16 people were eventually interviewed, half of which were male, and half were female. 8 people were adults, and 8 people were young adults in their twenties. Ideally, more people should have been interviewed to get a better generalizability. However, due to time constraints and limited resources, 16 people were interviewed.

Some knowledge about the topic ‘airport experiences’ was gained before conducting the interviews, but an explorative approach which would stimulate fresh viewpoints and in-depth information was wanted (Justesen and Mik-Meyer, 2010). Therefore a semi-structured interview format was chosen, and an interview guide was prepared in advance of the interviews. The interview guide can be seen in appendix 1. After designing the interview guide, two pilot interviews were carried out in order to get feedback on whether the questions were clear and understandable, whether the order should be different, etc. Because both of the pilot interviewees gave positive feedback, no changes were made to the interview guide, and these interviews were included in the analysis. Information gathered through the two pilot interviews were used to better design the e-survey.

The interview guide specified the main questions the author wanted answered, but had room to deviate from the guide in order to ask relevant follow-up questions (Justesen and Mik-Meyer 2010, p. 55). The same open-ended questions were asked to every interviewee, so that every participant would reflect over the same topics. The interview questions were created to be short

and simple to understand. It was attempted to not have leading questions, but sometimes it was necessary to ask about a topic directly, to get the information wanted. During the interview, it was attempted to give the interviewee time to think and reflect upon the questions, and not move on too quickly. Each interview was started by stating the topic of the interview, and asking whether the interviewee had any questions, as well as asking for permission to use a recorder. At the end of each interview the interviewees were asked if they had anything they wanted to add.

The interviews were held both in person and over the phone. During all of the interviews a recorder was used, as it can be difficult to both conduct the interview properly, and write down all the relevant information. This way, the author could concentrate on the interview, and have all the information available for later analysis. A possible disadvantage by using a recorder is that some people might feel a bit uncomfortable by being recorded, and hence might answer less detailed or not as honest as they might have otherwise. The ambition was to make the interviewees comfortable and focused on the questions so that they would not think about the fact that it was being recorded.

After finishing the interviews, all of them were transcribed. The interviews in their full length were transcribed, including all statements from the interviewees. Fillers like 'uh', 'kind of' or 'so' were mostly excluded to make it easier to read. Sometimes these fillers were included though, to convey a long pause or that the person was thinking. That way it would be somewhat possible to distinguish between when someone had to think about their answer, opposed to something they thought of straight away.

Thematic analysis was applied to process the qualitative interviews. When the analysis process started, the author already had some recollection of the overarching themes from performing the interviews, but every interview transcript was read through thoroughly. As different themes or elements related to the airport experience appeared, these were color coded and categorized into different groups. By color coding the interviews it was possible to quickly see if any themes or elements stood out in particular, and it was easier to work with the transcripts throughout the analysis process as specific themes could easily be retrieved in each interview. After this initial coding where the author tried to only focus on the interviewees' descriptions, further reviews of the interviews were made. This time, the focus was on identifying specific themes in the

interviews belonging in pre-set categories which related to some of the theoretical concepts presented in this thesis.

Focus Group

In addition to the semi-structured interviews, a focus group interview was conducted. A focus group is a type of interview with multiple participants, usually between six and ten, led by a moderator (Kvale and Brinkmann, 2009). As with the interviews, the goal of the focus group was to gain insight about the participants' viewpoints. The hope was that the discussion between the participants would bring forth new viewpoints and supplementary information to the personal interviews as the interaction in a focus group can stimulate more nuanced and in depth statements than in a traditional interview (Andersen, 2009).

Six participants between 20 and 57 years old, both male and female, were recruited through convenience sampling. As in the case of the interviews, it was attempted to get at least a somewhat representative sample by having both male and female, and adults and young adults. Six people were considered to be an appropriate number for getting varied and rich information, as well as allowing an efficient flow of conversation. The discussion was led by a single moderator in order to address open-ended questions. A general guideline was followed, but the flow of the discussion was adjusted to the input of the group. See appendix 2 for the focus group guideline.

The focus group discussion was recorded and later transcribed like with the interviews. Opposed to the interviews though, not everything said by the participants was transcribed for the focus group. Because there were six different people speaking, sometimes interrupting each other, it would be a bit confusing to read if every word were to be transcribed. Therefore it was decided to only write down the main points being said, still capturing different thoughts and opinions. Analyzing the focus group was done in the same thematic manner as the qualitative interviews.

E-survey

E-surveys are surveys performed by the help of electronic means, often the internet (Fuglsang et al., 2010). Compared to traditional surveys, e-surveys are often faster, cheaper and easier to use.

It is also possible to reach a relatively high number of people in a short amount of time. The purpose of a survey is to produce quantitative numerical descriptions about the study population, by collecting peoples' answers to analyze, which will then hopefully allow one to make broader, more general statements about a population (Blaikie, 2009).

Based on this it was decided to create an e-survey, in addition to the execution of interviews and a focus group. The full questionnaire can be seen in appendix 3. E-surveys are initially a quantitative research method, which this survey also mainly was. In addition to the closed questions though, there was one exclusively open-ended question. By having this question it was possible for the respondents to express their own opinions, and in that way gather more qualitative data, and hopefully receive some new perspectives not already considered. In addition, several of the closed questions had an open 'other' response option. This was also to possibly gain some new insights not considered when designing the survey, as well as letting people answer something else than the closed options, if they felt that none of these matched their opinions.

The purpose of conducting an e-survey was first of all to receive more responses, and hence collect more data and get a higher generalizability, than would have been possible through the qualitative research methods. In addition, it was useful to combine the results from the e-survey with the interviews and focus group information to look for any differences or similarities.

Before starting to create the questions, what data and information was sought after was carefully considered, so to not have any meaningless questions. Then, when designing the questionnaire, Fuglsang et al.'s (2010) advice on how to obtain the best possible results were used.

- The questionnaire was fairly short in order to get more replies, and a smaller percentage of withdrawal. The number of questions was therefore attempted limited, without affecting the quality of the survey.
- The response options were limited by creating mostly closed questions. In the open question a customized text box were used. Both closed questions and customized text boxes reduce the degree of imprecise or invalid answers, and can limit the withdrawal in some questions.
- No pictures or other types of graphics were used, in order to make sure that the survey would not be slow to load. Additionally, these elements can be distracting when taking the survey, or even affect how the participants answer.

- The use of drop-down menus was excluded, as these can often lead to respondents in a greater extent choosing the first few options over the last ones.

In addition Andersen's (2008) guidelines were used when formulating the questions. First of all everyday language, with no abbreviations or slang, was used so that everyone would understand the questions. Additionally, very long, double-barreled, imprecise and leading questions were all avoided.

To make sure that people who have no experience with airports did not have to go through the whole questionnaire, which would be irrelevant both for them and the research, an initial question was posed so that the survey would end straight away for people who have not been at airports during the last year. To allow for cross tabulation analysis, questions regarding travel characteristics were included, as well as having demographic questions regarding gender, age, and nationality in the end of the questionnaire.

To create the e-survey, a software provider which would serve the needs of the questionnaire was chosen. It was important to find a provider where the questionnaire could be developed as planned, without having any constraints that could affect the quality in any way. For these reasons Surveymonkey was chosen. Before publishing the survey, a few people were selected to test the survey in order to make sure that everything was in order, and that the questions were clear and understandable. Some feedback was given from the test persons, and a few alterations were made before publishing the final version of the survey.

To reach out to respondents, non-probability sampling was used. The population for this survey was everyone who has traveled by an airline during the last 12 months. It was not possible for the researcher to identify the members of this population in order to draw a sample, which is why non-probability sampling needed to be applied. Even though probability sampling is the ideal method, and as Blaikie (2009) states, it is better to have some knowledge that is restricted due to the sample type, than to have no knowledge of the topic.

Due to time and resource constraints, convenience sampling was primarily used to distribute the survey. Via Facebook, an invitation was sent to friends and acquaintances asking them to fill out the questionnaire. Granovetter (1973, as cited in Bhutta 2012, p. 80) stated that those to "whom

we are weakly tied are more likely to move in different circles from our own and thus will have access to information different from that which we receive". While some Facebook friends are actual close friends to whom we have 'strong ties', the majority are acquaintances or even people we barely know. Facebook thus offers researchers a way to capitalize on the strength of these weak ties (Bhutta, 2012).

The survey was also posted on a frequent flyer website's forum. This is a self-selection sampling method, since respondent chose whether to participate in the survey or not after seeing an announcement of it on a website (Fuglsang et al., 2010).

As well as convenience sampling, snowball sampling (Blaikie, 2009) was also used to a lesser degree. To reach more respondents, especially more adult respondents, some friends were asked to share the survey with their own friends and family.

The e-survey was published on a Monday afternoon, as this is a time many people will have available time. According to Fuglsang et al. (2010), most people make the decision whether to complete the questionnaire or not immediately after seeing the invitation. Therefore a time where many people might have the opportunity and the time to answer was carefully chosen. It was decided not use a form of incentive to complete the survey, as this sometimes lead to people not caring about what they respond, and instead just swiftly clicks through it. Since the e-survey was published to friends and acquaintances, as well as to air travel enthusiasts it was deemed unnecessary with an incentive to get enough respondents.

The advantages of using e-surveys are as mentioned the fact that it is quick, cheap and easy to use, and that more respondents can be reached. Another advantage is the transparency of the collection, processing and interpretation of the data (Fuglsang et al., 2010). It is easy to present the results from an e-survey in a way that readers can understand how they were obtained. Thus, it can be easier to establish intersubjectivity, because the results will ideally not be dependent on a subjective interpretation (Fuglsang et al., 2010). In this e-survey there was however one question, as well as some 'other' comments that required a subjective interpretation.

The disadvantages with e-surveys are for example the possibility of sampling errors, non-response errors and measurement errors (Fuglsang et al. 2010, p. 92). In the chosen software it was possible

to exclusively view the results of the fully completed surveys, which meant that any potential partial non-response errors were excluded. Measurement errors were attempted minimized by formulating the questions and corresponding response options thoroughly, and carefully designing the questionnaire. In addition, advice on how to minimize errors was applied using Fuglsang et al. (2010).

- A progress indicator was added to the questionnaire, so that the respondents would be aware of how their progress in the survey at all times. This can help motivate respondents, and research shows that people miss a progress indicator if one is not present. The lack of a progress indicator can lead to more people dropping out of the survey because people might start to get tired of answering, and therefore leave the survey, even though there are just one or two pages left.
- If the respondents did not answer all the questions on a page, an error message would appear, stating that every question needed to be completed. Because of this, most questions had an alternative stating 'I don't know'. Questions not including this option were either questions that should be easy to answer, like 'age', or questions that also had a neutral alternative, like 'neither good nor bad'. By including this people would not be forced to state something they did not mean, and more people would hopefully complete the survey. The exception of requiring an answer to each question was the one open ended question. Some people do not like to write their own opinions, and instead prefer to just select an alternative. Therefore people had the possibility to skip this question, again to reduce the chance of non-response errors.
- Matrixes of choices were deliberately not used, as these might be problematic. It can for example be difficult to grasp for the respondent, be tiresome, and hence lead to a greater non-response rate.

In total 215 respondents started filling out the survey while it was active. Of these 25 were incomplete and therefore discharged, which led to 190 completed questionnaires. To analyze the results from the e-survey the software IBM SPSS was used. SPSS Text analysis was applied to analyze the qualitative replies, while SPSS Statistics was used to analyze the quantitative data collected. Since all of the quantitative data were nominal, descriptive statistics were used for

analysis. Frequency tables and cross tabulations were developed, and chi square statistics tests were run to test for statistical significance of observed relationships. Before performing the chi-square tests, some of the smaller demographic groups were combined. For example, since there were very few respondents in the four age groups above the '19-29 years' category, these were combined to form one single group. The respondents under 19 years were additionally added to the 19-29 years group, for the same reason. This merging of groups was also done with number of travels per year.

Secondary Data

Secondary data in the form of articles and theories are presented in the first part of the thesis to form the foundation of the rest of the thesis. Academic journals and books were the main source of secondary data. In addition, online news articles and various other websites were used to gather information about the topic. The theories and knowledge gathered were used as a basis for the development of the primary research methods. In addition, secondary data will throughout the thesis be included as arguments in the interaction of primary data, in order to provide a stronger basis for the conclusions drawn.

Quality of research

Quality criteria are used to judge the quality of a research, and high scientific quality means that an assessment is credible (Bitsch Olsen and Pedersen, 2003). There are two types of quality criteria often used. These are validity and reliability. Validity and reliability have long been seen as important in quantitative research where objectivity has been the ideal, which makes accurately defined methods and variables important (Justesen and Mik-Meyer, 2010). Within qualitative research on the other hand, there have been discussions regarding whether these quality criteria are applicable. It has been more of a discussion on how to distinguish between good and less good qualitative research (Justesen and Mik-Meyer, 2010). However, both validity and reliability can be used to assess qualitative research as well.

The validity of a study is important as it concerns whether the results obtained actually help answer the problem statement, and whether what we say we measure is what we actually measure (Justesen and Mik-Meyer, 2010). The validity of this research is deemed to be high, as it is believed that by carefully constructing the interview guides and the e-survey questions, validity has been accomplished.

There are however different types of validity, one being statistical validity (Bitsch Olsen and Pedersen, 2003). In this research the statistical validity is somewhat impaired considering appropriate representation of the population. In the e-survey the majority of the respondents were between 19 and 29 years, which is a skewed distribution compared to real life, which leads to a weaker statistical validity. Also, since only 16 people were interviewed and six people participated in the focus group it is difficult to generalize the results based on the population, which means the external validity is impaired. Ideally, more people in different age groups should have been reached both in the qualitative and quantitative research. Due to time and resource constraints though, this was difficult to accomplish. It will therefore be necessary to make general conclusions based on the findings. Theoretically it is possible to identify trends among a population based on a representative sample.

Reliability indicates whether the research methods are defined well enough so that others could repeat the research and get the same results (Justesen and Mi-Meyer, 2010). Reliability is much more applicable to quantitative data, since exact measurements are difficult in qualitative research. In interviews for example, the knowledge is constructed in the interaction between two people who influence each other (Kvale, 2009), and so it can be difficult to obtain the exact same results if another interviewer performed the interview. As an attempt to get better reliability, the researcher tried to maintain a professional distance during the interviews, and reported from the subject's perspectives. The goal was to minimize errors and biases in the study. But overall, reliability was not the priority in connection to the qualitative research performed in this survey.

Concerning the quantitative research, namely the e-survey, reliability was attempted reached by not having any inaccuracies in the questionnaire. If for example a question was difficult to interpret, people could have answered it based on different grounds and the results would then

have been achieved by coincidence. The processing of the data was also done carefully, as not to get any inaccurate results.

Regarding the secondary data, a critical approach was taken to be sure that the sources were reliable and accurate. Academic literature can be considered a reliable source since the author is known and the publisher acts as a voucher. In a couple of articles from 'Airport Management' the authors were someone who worked at a specific airport. In these cases a critical attitude was kept while reading the article, since they can be biased to portraying their own workplace more positively. Websites were used when the sender was clear, and emphasis was put on using websites that are widely recognized and regularly updated. Because of these precautions it is believed that the data used is credible.

Theory

The purpose of this section is to present the theoretical frame of reference of the thesis. Existing literature relevant for the subject will be discussed, with emphasis on the most important findings. Note that the theoretical presentations are not comprehensive reviews of the theory in question, but a critical presentation with emphasis on the parts of the theory that are relevant to the problem statement.

The following section will start by discussing the airport product and continue to look at services and airport service quality. Findings from various articles related to service quality will be presented. Next, the theoretical concepts of Experience Economy and Atmospherics will be presented, before findings related to airport shopping motivation are discussed.

The pyramid of needs for customers

Analogous to Maslow's pyramid of needs, customers' needs can also be ranked according to importance in the shape of a pyramid (Van Hagen and Bron, 2013). This model was used by Van Hagen and Bron (2013) to research train passengers, but is adopted in this thesis for the use of air travel passengers. The model can be seen in Figure 1.

The bottom level of the pyramid reflects the basic needs of passengers, namely safety and reliability. If consumers feel that air travel is unsafe, they will avoid it. Even though air travel is one of the safest means of transportation, a big accident can greatly harm an airline brand or even an airport if the accident circumstances were connected to a specific airline or airport. Passengers want to feel safe, and not be worried, when flying. Reliability indicates to what degree passengers feel they receive what they expect. If the service is not available when customers expect it, it will lead to dissatisfaction. If a flight is delayed, passengers will start to get more and more frustrated as time passes. Even though this is sometimes not the airport's own fault, passengers get a bad experience when they are there. I.e. the bottom level of the pyramid will be the most important for the majority of customers, because if one cannot rely on a safe trip that at least usually departs at the scheduled time, consumers will not choose to travel from an airport.

At least in developed countries, safety is often taken for granted and reliable departure times are expected. When this is the case, the middle levels of the pyramid, speed and ease, will influence consumers' travel choices to a greater extent. Most passengers will choose an airport based on the cheapest and fastest flight. Passengers want to get from the origin to their destination as fast as possible, given a reasonable price of course. If this has been fulfilled, then passengers want to have an easy trip without much hassle. For example, most will prefer a trip with only one layover compared to two layovers. Signage, wayfinding and layout at an airport also determine the ease of a trip.

The second highest and highest levels of the pyramid are comfort and experience, respectively. Passengers expect some level of comfort at an airport, for example by having sufficient seating and some selection of cafés and restaurants. Finally, the need of a pleasant experience must be fulfilled, which can be accomplished by for example design, cleanliness and pleasant music. It is these top level needs that is the focus of this thesis.

Safety and reliability, speed and ease are vital for consumers, and are most often the factors which lead them to choosing a specific flight or airport. That means that the basic qualities of the pyramid of customer needs must be in place. Speed and ease can be seen as dissatisfiers, because these are rated negatively if they do not meet expectations (Herzberg, Mausner and Snyderman, 1959, as cited in Van Hagen and Bron, 2013, p. 3). If for example there is bad signage at an airport so

that passengers struggle to find their gate, they will most likely be annoyed and have a bad experience. However, if the signage is good and passengers easily find their way, many will not think about this, because it is something many take for granted. Comfort and experience needs on the other hand are satisfiers, because these are noticed when the trip is evaluated positively (Van Hagen and Bron, 2013). A beautifully designed area with comfortable recliners can make an experience surprisingly positive. It is these top qualities that can increase satisfaction, make an airport experience memorable and unique, and increase customer loyalty. If performance of attributes relating to the basic needs, such as check-in procedure, baggage claim and punctuality is poor though, secondary attributes related to comfort and experience are more likely to elicit passenger dissatisfaction.

It is also worth to remember that the bottom levels are qualities that are controlled more by airlines, while the top levels are mostly controlled by airports themselves. Hence these are the areas where airport operators can influence the passenger experience to a greater extent. When travelers move through the airport, speed and ease are key, but when they have to wait at the airport, comfort and experience are vital (adapted from Van Hagen and Bron, 2013). Especially for transfer passengers who spend several hours at the airport, the airport experience can be greatly improved by having good facilities and a pleasant environment. Passengers might therefore choose one airport over another for their connecting flight, if there are no other significant differences (Halpern and Graham, 2013).

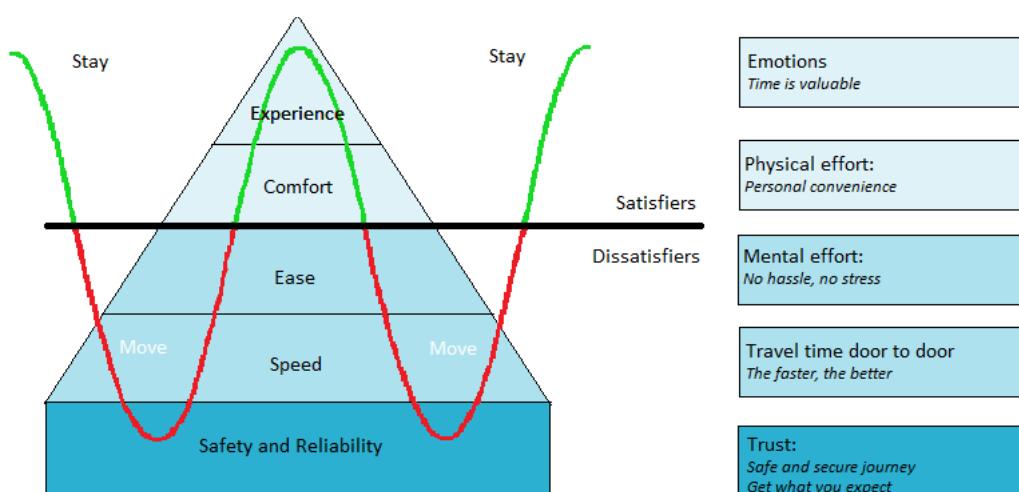


Figure 1. Source: Van Hagen and Bron, 2013

The airport product

According to Halpern and Graham (2013, p. 216) the airport product consists in a broad sense of '*the supply facilities and services offered by the airport to meet the needs of different customers*'. It is extremely complex because of the extensive range of products and services the airport needs to bring together. Some of these include security, air traffic control, ground handling, and commercial facilities. In addition, many of these services are provided by other organizations than the airport itself.

The airport product consists of both tangible and intangible elements, like the physical infrastructure and the provision of services, respectively (Halpern and Graham, 2013). Some tangible elements are runways, terminals and duty free zones, whereas administration, air traffic control and maintenance are examples of intangible elements. To better understand the airport product related to customer needs and expectations though, it is helpful to use the concept of the core, actual and augmented elements of a product (Kotler et al., 2008). Distinguishing between B2C and B2B products that airports offer is necessary when looking at their core, actual and augmented product, as these elements will differ regarding what customer is in question (Halpern and Graham 2013). For passengers, the core product is the ability to board and disembark airplanes. The actual product includes check-in counters, security checkpoints, baggage handling, and other facilities that allow passengers to fulfill their need of boarding and disembarking. The augmented product can include a wide selection of shops and restaurants, and comfortable lounges.

However, the airport product includes the airline product, retailers, and other operators. Therefore it can be useful to look at the 'raw' product and 'refined' product (Halpern and Graham, 2013). The raw product is the elements which the airport itself provides, and where the trade markets, like airlines, are the customers. The refined features are the other elements necessary for air travel, and are provided by the airlines and other organizations. Here, travelers are the customers.

There also exist different types of airports, which mean that some airports will have more complex operations than others, and need to consider different factors. Airports can be categorized into different types in several ways. ACI Europe (2010) for example has an extensive list with eight

different categories. More simplified though, airports can broadly be divided into three main groups concerning their traffic structure, according to Kraus and Koch (2006). These are Origin & Destination (O & D) Airports, O & D Airports with first hub characteristics and Hub Airports.

Challenges for airports

Because of several characteristics of the airport industry, it can be a challenge for airport operators to provide satisfactory levels of service to passengers (Graham 2014, p. 166).

First, the ‘airport experience’ and the service users receive, is influenced by several organizations, not just by factors that the airport operator controls themselves. These bodies may have conflicting views on good service and different interests. Therefore it is important for airport operators to work closely with the entire airport community to provide an excellent end-to-end experience for passengers.

Secondly, there are high seasonal demand changes and uneven spread of demand even within one single day. There are a lot more passengers travelling during the summer and Christmas holidays, than on a normal day in September. Mornings and evenings are also a lot busier than the afternoon, as business traffic typically operates at these hours. Therefore it can be challenging to utilize capacity in the best way possible, as seen in figure 2.

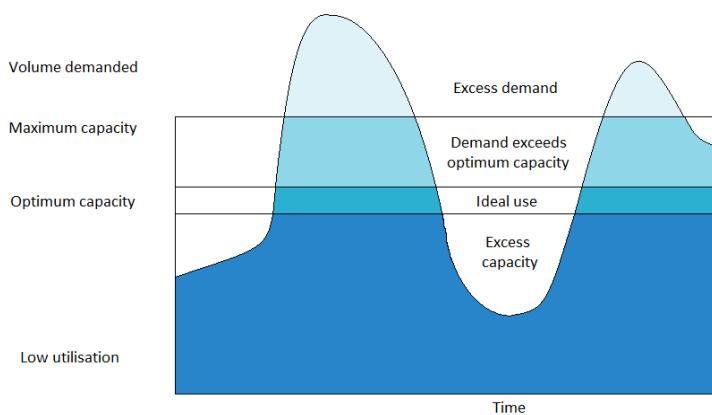


Figure 2. Source: Wilson et al., 2012

Another difficulty is the fact that most airports serve a very heterogeneous customer group. The customers have different cultures, languages, and class of travel for example. There are also different compositions of passengers, as some are traveling with others, while many are solo

travelers. This heterogeneity means that airport customers will have different needs and wishes. Business travelers usually want speed and efficiency, families might need children areas, while leisure travelers often want exciting stores and restaurants.

Services

As seen, the airport product is a complex composition of different elements. Essentially though, airports are providers of a service. First of all, the production and consumption usually happen at the same time and is often through interaction between the airport, other stakeholders, and the end-user (Halpern and Graham, 2013). Next, airports have, like goods, physical features and offer some tangible product features. However, there is generally no transfer of ownership, like with goods, when passengers pay to use an airport. Additionally, many of the features customers are paying to use when at an airport are intangible. Lastly, most airport products and services are perishable, as they cannot be stored for later sale or use.

A key concept in how customers experience different service environments is the service encounter, which is when the customer directly interacts with the service firm (Wilson et al., 2012). Service encounters significantly impact the overall customer satisfaction, and contribute to the willingness to do business with the organization again (Wilson et al., 2012).

Since services are mostly intangible, customers search for evidence of service when interacting with an organization (Wilson et al., 2012). There are three major categories of evidence which influence the consumers' service experience. These are the service process, the people present and the environment or the physical evidence (Wilson et al., 2012). Together they provide the evidence that makes the offering tangible.

First, the service process is often strongly connected with time and efficiency. At an airport, the process is an important part of the customer experience, since many people might be worried about missing their flight if any delays or long waiting queues occur. Security is listed as the most stressful part of a journey (SITA, 2012), so the faster and more efficiently passengers get through security, the more satisfied they will likely be.

People who influence the customer experience include both staff and other customers present. A friendly sales person or a security guard who lets you go through fast track can make a journey much more enjoyable. Other people present also influence the experience, as an overcrowded environment can evoke stress or irritation, while a deserted area for example can feel boring.

Lastly, the physical evidence can greatly impact the service experience and customers' perception. Since services are mostly intangible, consumers often look at the physical evidence to judge the service. Any physical evidence, either tangible elements of the service itself, or physical evidence from the environment will be vital in influencing customer satisfaction (Rowley and Slack, 1999). Service experiences in departure lounges are mainly defined by the physical surroundings since there is relatively little interaction between a customer and service agents (Rowley and Slack, 1999). If for example the facilities are nice, clean and modern, customers can perceive the service as being of high quality. Imagine a dirty, worn down airport terminal. Passengers might feel a bit uneasy about taking off from that airport.

An important part of the physical evidence is the servicescape, which includes the physical surroundings or facility where the service is produced, delivered and consumed (Wilson et al., 2012). Three environmental dimensions capture the complex nature of the servicescape:

- Ambient conditions, including background conditions like temperature, music, noise, lighting, and scent.
- Spatial layout and functionality, which are seen to be especially important in self-service contexts (Rowley and Slack, 1999).
- Signs, symbols and artifacts, which communicate about the place, its meaning and its norms to the users.

These dimensions influence the beliefs, emotions, and physical evidence of people, causing them to behave in certain ways while in the servicescape (Wilson et al, 2012). People will respond to the environment holistically and the servicescape make up a complex mix of environmental features (Rowley and Slack, 1999). Other factors like personality traits, purpose of being there mood and expectations will also influence peoples' response to an environment. At airports, passengers encounter a bundle of tangible and intangible services in a setting that could be characterized as an elaborate servicescape (Fodness and Murray, 2007). There are several corridors, signs,

announcements and complex interactions. The environmental dimensions will be looked at more thoroughly in the section regarding atmospherics.

Airport service quality

Airports, like any other service industry, are expected to deliver high-quality service. The level of service at an airport terminal is related to two aspects of capacity, namely static and dynamic (Graham, 2014). Static capacity refers to how many passengers an area will accommodate at any one moment at a defined level of service. For example that each passenger has an area of 2,2 m². Dynamic capacity on the other hand is concerned with peoples' flow rates through a subsystem in the terminal. For example, Sola Airport has a goal to always have a waiting time of less than 15 minutes at the security checkpoint.

Logically, this means that the lower the acceptable level of service, the greater the capacity.

Airport terminals are therefore a function of the planned level of service (Graham, 2014).

International Air Transport Association (IATA) has well established level of service standards, and has widespread use among airports. There are six different levels of service, ranging from 'unacceptable' to 'excellent'. Most airports design their facilities to operate at the middle level which is 'good' (Graham, 2014).

Airports, especially big international airports who handle a large number of passengers and employees, need to think of capacity levels as well as numerous other factors in order to get everything to run smoothly and efficiently. For them it is necessary to think big (Adderley, 2012). However, there are numerous other aspects relating to the quality of service at an airport, and passengers are more concerned with the little things that matter to them. Like what gate to go to, where the toilets are located, and if there is enough time for some shopping? Airport operators need to think less about the things that concern them, and think more about what concerns the passengers (Adderley, 2012). That way they can manage the airport for the passengers' benefit, and not just for operational success. For airports to accomplish this, there needs to be a good understanding of the service quality provided, and in particular the factors that are important for the passenger experience (Graham, 2014).

Because development of level of service measures for airport passenger terminals has been one of the main issues for airport operators (Correia et al., 2008b), a number of studies has been conducted on this issue. For example, it has been suggested that space available, processing time and waiting time are some of the most important performance variables of an airport passenger terminal (Horonjeff and McKelvey, 1994, as cited in Correia et al., 2008a p. 334). Correia and Wirasinghe (2007) used these variables to evaluate the check-in counter component. Results showed that availability of space was the most important factor. Processing time and waiting time were the second and least important factors, respectively. When designing a departure lounge on the other hand, the number of seats is recognized as one of the most important measures to consider (Omer and Khan (1988); Seneviratne and Martel (1994); Wirasinghe and Shehata (1988), as cited in Correia et al., 2008a p. 334).

Four overall levels of service measures that have been identified by Correia et al. (2005, as cited in Correia et al., 2008b, p. 609) as very important for passengers were walking distance, orientation, total time and security environment. Walking in terminals is one of the most important activities at an airport, and many researchers have used this as an important measure of the level of service for an airport terminal (Correia et al., 2008b). Especially in relation to transfer passengers, walking distance has been researched.

Barros et al. (2007) analyzed transfer passengers' views on the quality of services in the terminal building more broadly and not just related to walking distance. They identified that for transfer passengers the facilities and services that had the greatest impact on the overall perception of level of service were treatment from security check staff, the quality of the flight information display systems, and the orientation system. Fodness and Murray (2007) suggested that an intuitive signage system and convenient building layout satisfy passengers' demands for efficiency at airports.

An airport service survey conducted by Liou et al. ((2011), as cited in Arif, Gupta and Williams, 2013, p. 2) in Taiwan found that immigration, customs and quarantine, and security are the most important factors that influence the image regarding the overall level of service at an airport.

Bogicevic et al. (2013) results indicated key satisfiers in the airport context such as cleanliness, wi-fi, shopping options, adequate seating and a pleasant environment to spend time in. On the other side, security screening, confusing signage and poor dining offers were recognized as major dissatisfiers in the airport setting.

Airports themselves often do research to learn more about their passengers. One being Heathrow Airport, which continuously collects customer insight, and seek to improve the passenger experience. Their results show that for departing passengers, terminal navigation and appearance (includes wayfinding, cleanliness and ambience) is the top in-terminal driver for passenger satisfaction (Adderley, 2012). The second and third most important drivers are security and check-in, respectively.

These are just a few of the findings from research regarding level of service at airports. Many of the studies regarding level of service measures have however been criticized, partly because of the lack of passenger input, or because of results based on poor databases (Correia et al, 2008b). In addition to this, most studies concentrate on the evaluation of individual components of the airport passenger terminal, and neglected the overall evaluation (Correia et al., 2008b).

What all of this research essentially tries to accomplish though, is to identify ways of achieving and sustaining customer satisfaction and customer loyalty. Research by Park and Jung ((2011), as cited in Arif, Gupta and Williams, 2013, p. 2) for example, showed that airport service quality has a direct impact on the level of transfer passengers' satisfaction, value perceptions, and airport image formation.

Experiences

Lately, there has been more and more focus on the ‘passenger experience’ when assessing service quality at airports (Graham, 2014). With changes in the airport sector and the economy, and the rise of the ‘social customer’, airport managers have started to realize that an essential way to differentiate themselves from competitors is by providing excellent customer service and unique experiences. People want to experience something extraordinary. They want something special to remember. To accomplish this, airport operators need to go beyond just improving different individual factors of the airport.

One challenge for both airports and airlines in this regards is that there is an invisible wall dividing the airport experience from the airline experience that many passengers cannot identify (Nigam, Cook and Stark, 2011). Passengers are not able to separate an airport's services from those of an airline. They experience their journey as a single whole (Nijhuis, 2012). Most airports want their passengers to be able to identify this invisible wall though, which there are two main reasons for, namely individuality and engagement, revenue and branding (Nigam, Cook and Stark, 2011).

First of all, individuality entails that airports want to change the fact that many passengers see the airport as a means to an end, a place they have to go through to get to their actual destination (Nigam, Cook and Stark, 2011). Instead they want their passengers to have an experience that they will remember. This can be accomplished by retail outlets, restaurants, or something more unique like the butterfly garden at Changi Airport.

Secondly, by engaging, entertaining and making passengers comfortable, airports can increase revenue and awareness (Nigam, Cook and Stark, 2011). Several people will choose to transit via a specific airport just because of the great retail and entertainment options available. Word of mouth quickly spread awareness of these airports.

This way of thinking can be derived from the term 'experience economy'. By using this concept, airport operators can improve the passengers' service experience. Experience economy will therefore now be further elaborated upon. After, the concept of atmospherics will be presented, as this can be used in connection with experience economy, and is a way of improving particularly the physical environment.

Experience economy

The term experience economy was introduced by Joseph Pine II and James H. Gilmore in 1998 in their article 'Experience economy as a new economy'. This term gave a name to a new step in the evolution of society (Nijhuis, 2012). First out was the agricultural economy, which then became the industrial economy, then the service economy, and with Pine and Gilmore, the experience economy.

Consumers today demand, more than ever before, an experience when they are interacting with companies. It is no longer enough to just sell an item. Many businesses therefore respond by designing, promoting and implementing a type of experience in connection to their offer (Pine and Gilmore, 1998). The essence is that the consumption of goods and services are combined with *experiences*. An experience is not a shapeless construction, and can be offered like any other product or service. Pine and Gilmore (1998, p. 98) say that '*an experience occurs when a company intentionally uses services as the stage, and goods as props, to engage individual customers in a way that creates a memorable event*'.

Creating memorable experiences is more than just adding 'amusement' to an existing offer though (Petermans and Van Cleempoel, 2009). Simply tweaking a few design elements does not mean that customers will have a unique experience (Berry, Carbone and Haeckel, 2002). Today, customers look for personal and intuitive relationships with brands and organizations. So to be able to create memorable experiences, organizations need to understand their customers and know not only their functional needs, but what appeals to them emotionally (Petermans and Van Cleempoel, 2009). By inducing experiences, companies can 'connect' with customers emotionally, physically and intellectually, and differentiate themselves from competitors who offer similar products or services.

Pine and Gilmore (1998) identified five key principles in how to design memorable experiences. First, companies need to create an appropriate theme that appeals to customers and identifies their brand. Secondly, companies should harmonize impressions with positive cues. Every aspect of a company's communication needs to be consistent with the theme. Thirdly, all negative cues need to be eliminated. This can be eliminated. Fourthly, companies should mix in memorabilia as a physical reminder of an experience. Lastly, companies should engage all five senses in the experience, and create sensory stimulants that support and enhance the theme.

Transitioning to the experience economy from the service economy has caused greater consumer involvement. While services are a set of intangible activities carried out on behalf of individual customers, experiences are memorable events that engage individuals in an inherently personal way (Pine and Gilmore, 2011). Pine and Gilmore (1998) defined four 'realms of an experience', derived from two dimensions of the nature of the experience (See figure 3). These dimensions are

based on whether the customer is a passive or active participant, and whether the connection between the customer and the event is absorption or an immersion.

The first realm, entertainment, is when customers passively participate in an experience. For example watching TV or reading a book. Their connection with the event is more likely one of absorption than of immersion (Pine and Gilmore, 1998). Educational events include more active mental participation, but customers are still not fully immersed in the action. In the escapist realm, the customer is a part of the experience and can influence what is happening. Lastly, esthetic experiences are when customers are immersed in an activity or environment, but it is more on a sensory level, as they themselves have little or no effect on the experience. While many experiences only fall into only one dimension, the richest experiences are generally the ones that encompass all four realms, forming a ‘sweet spot’ where all realms meet.

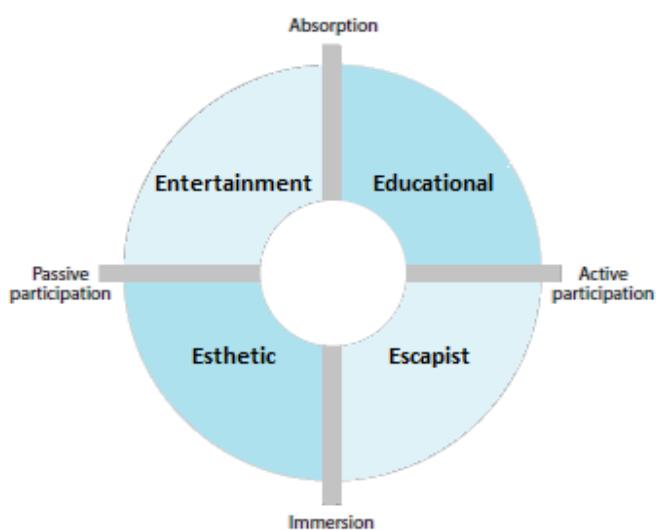


Figure 3. The Four Realms of an Experience. Source: Pine and Gilmore, 1998

A problem businesses face when using experience economy as a concept, is the fact that different customers do not necessarily want the same experience of something, because experiences differ in regards to how it appeals to the individual person on an emotional, spiritual, physical and intellectual level. As a result, people will not have the same experiences. The interaction process between an individual and an event is what creates the experience and the perception of this (Pine and Gilmore, 1998). Experience is a subjective interpretation of one or more events, observations, etc.

The concept of experience economy has been adopted by for example department stores, travel agencies and car manufacturers (Nijhuis, 2012). Now, airports are also embracing it more and more, and some believe it is necessary in order to remain successful. There is however conflicting views on this. According to Nijhuis (2012, p. 9), former airline executive and research scholar, Michael Levine advise airports to ‘Offer just enough quality not to drive your customer out’. But it seems like more and more is pointing to the fact that in order to stay successful, airports need to operate in accordance with the experience economy (Nijhuis, 2012).

Whether or not passengers perceive being at an airport as just a service or as an experience is ultimately determined by their own personal perception. But if airport operators make a decision to focus on creating a good experience, and utilize Pine and Gilmore’s theory, chances are much higher of the airport encounter being perceived as a memorable experience.

The experience economy concept developed by Pine and Gilmore have later been criticized for being too company-centric (Petermans and Van Cleempoel, 2009). Customers in the 21st century do not just want to be ‘consumers’, they want to realize ideals and contribute to aspects they value (Nijs and Peters, 2002, as cited in Petermans and Van Cleempoel, 2009, p. 174). As a consequence of this, the top-down approach in Pine and Gilmore’s experience economy is being replaced by companies engaging in a dialogue with customers about their expectations. This dialogue *‘forms the basis of the co-creation of values which are meaningful and truly unique for the individual customer.’* (Petermans and Van Cleempoel, 2009, p. 176). This second generation of experience economy focuses more on customers’ needs and wants, than stimulating profits for the company. Therefore, authenticity and originality are important parameters for creating memorable experiences (Boswijk & Peelen, 2008; Pine & Gilmore, 2008, as cited in Petermans and Van Cleempoel, 2009, p. 176).

Atmospherics

The term atmospherics is used in marketing to describe the discipline of designing commercial spaces to create certain effects in buyers. Philip Kotler coined the term in his article ‘Atmospherics as a marketing tool’ from 1973. Kotler starts by noting that in people’s purchase decision-making, they respond to several other factors than just the tangible product or service being offered

(Kotler, 1973). This includes the services, advertising, packaging and so on. The place, or more specifically the atmosphere of the place, can sometimes influence the purchase decision more than the product itself. In some cases, the atmosphere can even be the primary product (Kotler, 1973).

Creating a pleasant atmosphere, and in that way giving customers a good experience, is something that can be very lucrative. Atmospherics refers to design that stimulates the senses. By using atmospherics one can influence and stimulate customers' sensory and emotional response, in order to change their buying behavior and encourage them to stay in the setting (Levy and Weitz, 2011). Some of the main measures that can be used are lighting, colors, music and scent.

Ballantine, Jack and Parson (2010) discuss how atmospheric cues affect the hedonic retail experience. The atmospheric cues are looked at in a holistic context, as the customer does not experience a single cue in isolation. One does not walk into a room and hear the music playing, without also smelling the scent and seeing the colors. Every single atmospheric cue need to fit into the overall desired atmosphere.

Since people's perceptions of atmospheric cues differ, there can be a gap in the intended atmosphere and the perceived atmosphere (Kotler, 1973). What a 19 year old may think is a cool store with great music, her mom might find annoying and loud. '*The more dissimilar the customers of a particular establishment, the more varied their perceptions of a given intended atmosphere.*' (Kotler 1973, p. 52)

It is known that the ability of an atmosphere to affect consumer emotions and behavior is particularly relevant for service organizations (Kottasz, 2006). Atmospherics are composed of both tangible and intangible elements, both of which are essential in creating service experiences (Hoffman and Turley, 2002). Atmospherics surround and package the service encounter and hence atmospheric variables become an essential part of the service encounter and service delivery process. The airline business is for example relatively advanced in their use of atmospherics. Air fatalities and accidents are very rare, but some people will always feel nervous when flying. If the airlines talk about the statistics directly, it will remind people that, even though extremely low, there is a safety risk when flying. Therefore it has to be handled indirectly, and through the use of atmospherics (Kotler, 1973). The airport terminal should feel modern and efficient, have soothing

colors and offer plenty of retail establishments and activities. Concerning the flying experience itself, the airplanes are solid and modern, there are often entertainment systems and food and beverages to distract passengers, and the airline personnel emit confidence and security. Just think of when you see a group of airline personnel walking together at an airport. Handsome pilots and attractive stewardesses, all in smart uniforms, like taken out of a movie.

As mentioned it will be harder to design an appropriate atmosphere, the more heterogeneous the target audience is. According to Kotler (1973), there are only two options if an establishment is going after multiple target segments. The first is to have different atmospheres in different parts of the area. The second is to create a neutral atmosphere.

Another consideration is what the target customers are seeking. The values they are seeking, like exclusivity, efficiency, or tradition, must be present at the establishment, and the atmosphere is one of the major ways in which this can be accomplished. Specific atmospheric cues, like certain colors or scents, needs to be chosen so that the desired effect is created.

As an 'elaborate servicescape', an airport is a versatile environment where proper design should demonstrate visual appeal, functionality, comfort and productivity of its users (Bogicevic et al., 2013). Rowley and Slack (1999) state that the objective of the service environment in airport departure lounges is to create an ambience of relaxation, and to create the impression that the environment is a good place in which to wait. Results found that the best departure lounges were successful in providing passengers with the impression that international travel is a luxury experience which they should enjoy. This could be achieved through creating a sense of space and light and high quality furnishing. In addition, cleanliness, temperature control and the layout were important. One airport lounge that was researched did not accomplish these factors, and instead made the customers feel like they were in transit and an inconvenience. Some of the negative aspects that were mentioned about this lounge were cramped spaces, high level of noise and insufficient seating.

As observed, the atmosphere can influence the passenger experience, and make customers feel relaxed and welcome, or stressed and unwanted. Because people often are stuck waiting at airports, the environment is also specially designed to entice, occupy and entertain the passengers

(Rowley and Slack, 1999). The physical environment and the facilities on offer to customers significantly determine the experience of an airport departure lounge (Rowley and Slack, 1999). It is an important part of both the customers' travel experience and their experience of the country they are in (Rowley and Slack, 1999). For transfer passenger it might be their only experience of the country. Yet, many departure lounges have similar facilities, products and design, and offer no unique experience.

At Schiphol Airport they have considered the effects of atmospherics, and development Labgate, a concept for the 'gate of the future' (Nijhuis, 2012). The gate is developed from the perspective of passenger needs and wishes. The concept contains organic forms, which are based on the existing spatial pattern. There is dynamic lighting, which guides passengers through the gate. The color of the light can for example be adapted to match the airline operating the gate, the furniture is designed for more than one use, and the gate is decorated with screens with large photographs relating to the destination of the flight (Nijhuis, 2012).

Conceptual framework

Looking at Kottasz (2006) framework of how atmospherics and environmental cues might influence visitor decision-making in museums, a simplified version was developed and used for this thesis, in the context of the airport environment (see figure 4). This adoption of Kottasz's (2006) model suggests that airport environmental cues influence visitors' emotional responses (namely visitors' pleasure and arousal states) which in turn affect the approach- avoidance behavior of visitors. This linear sequence is moderated by personal characteristics.

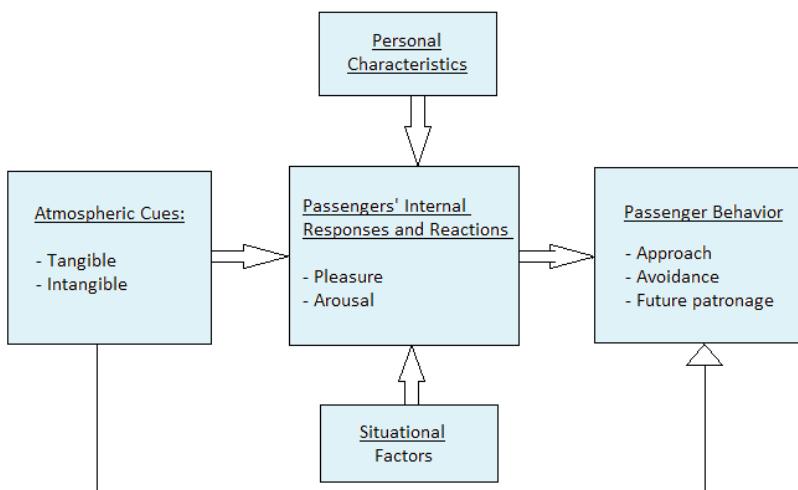


Figure 4. Conceptual Framework. Source, Kottasz, 2006

An airport setting contains a number of different atmospheric cues that together comprise the service experience (Hoffman and Turley, 2002). The atmospheric cues are in this model characterized by whether they are tangible or intangible. Using Hoffman and Turley's (2002) classification, the tangible elements include for example the building and fixtures, while colors, music, temperature and scents are classified as intangible elements.

Mehrabian and Russell (1974, as cited in Kottasz, 2006, p. 100) argued that an individual's emotional responses to an environment could be described by three main variables, namely pleasure, arousal and dominance. For the altered framework for this thesis, only the pleasure and arousal variables were looked at, while the dominance variable were disregarded.

Furthermore, Mehrabian and Russell (1974, as cited in Kottasz, 2006, p. 101) reported evidence that the emotional states mediated approach-avoidance behaviors. Approach behaviors entail positive reactions to an environment, including a desire to stay and explore, and a desire to return. On the other hand, avoidance behavior involves negative reactions and a desire to leave. From this, it is reasonable to assume that atmospherics not only indirectly impact approach-avoidance response, but also directly impact an individual's decision to stay, return and spend money in a particular environment.

According to Snodgrass *et al.* (1988, as cited in Kottasz, 2006, p. 103) an individual's response to an environment cannot be solely understood by the linear stimulus-response framework. Often, the response depends on various characteristics of the individual, like familiarity with the environment, involvement level and the individual's expectations (Kottasz, 2006). Also, people perceive environments very differently. For example, a first-time air passenger might think that a big airport hub is more noisy, crowded and confusing than a seasoned traveler. In addition, people will enter environments in a specific mood, which will affect the response. At airports people can for example be very excited or very sad when entering the service environment.

Airport shopping motivation

As discussed, changes within the airport industry have led to many European airports having to either develop or expand their commercial activities. A common strategy the last decade has been

to re-position the airports as a shopping destination rather than a place to buy traditional airport products like alcohol, tobacco and cosmetics (Freathy and O'Connell, 2011). There is an interrelationship between shopping and tourism, and many believe shopping is one of the most popular tourist attractions (Geuens, Vantomme and Brengman, 2004). Expansion of the retail space, a broadening of the tenant mix as well as the development of a passenger segmentation strategy are some of the strategies that have been used by airport operators to increase revenue (Freathy and O'Connell, 2011).

In this connection, Freathy and O'Connell (2011) observed how travelers allocate their time after entering the airside terminal, and investigated whether there are identifiable types of behavior across different passenger segments. Significant differences in behavior across a number of passenger segments were revealed. Freathy and O'Connell's (2011) results suggest that gender, composition of the group, frequency of travel, purpose of travel, durations of the visit and the number of flights in a 12-month period all influence the behavior of individuals when they are in the commercial area of an airport.

One finding, regarding gender, was that there was a significant difference in the time women and men spent in the commercial area. For example, 63 % of the passengers who spent more than 1 hour in the commercial area were female (Freathy and O'Connell, 2011). In general, women spent longer time shopping, and visited more shops than men. Another significant relationship was observed in relation to the duration of passenger's trips. Passengers traveling for less than 2 days spent on average much less time in the commercial area than those traveling for more than eight days. Overall, business passengers were found to travel more frequently, spend less time in the commercial area, as well as less time actually shopping (Freathy and O'Connell, 2011). Business travelers also showed a lower propensity to purchase products. However, they are still an important segment for the airport retailer, as they often spend more once they actually make a purchase. The differences in behavior across passenger segments that were identified can be used in decisions on how to better respond to different types of travelers (Freathy and O'Connell 2011). In addition to identifying different behaviors between different passenger segments, Freathy and O'Connell (2011) also investigated passengers' motivations for shopping. Their results showed that more than twice as many transactions were completed for personal use rather than for a gift.

Geuens, Vantomme and Brengman (2004) also researched airport shopping motivations, and found that airport shopping is driven by both traditional needs and by travel-related needs. The traditional shopping motivations found were experiential and functional. In addition, two motivations related to the airport infrastructure and the airport atmosphere, respectively, were found. Various characteristics that are typical of an airport environment can encourage travelers to shop (Geuens, Vantomme and Brengman, 2004). On one hand there are factors related to the airport infrastructure, like multilingual shop communication and the option to pay with foreign currencies. On the other hand, the airport atmosphere can induce impulse purchase, purchase out of boredom and purchase urged by the surroundings. Indeed, the airport mall offers a wide variety of traditional as well as more exotic stimuli (Geuens, Vantomme and Brengman, 2004).

In relation to the airport shopping motivations, Geuens, Vantomme and Brengman (2004) further distinguished three different airport shopper types. These were 'mood shoppers' (35 %), 'shopping lovers' (24 %) and 'apathetic shoppers' (40 %). Apathetic shoppers are fairly universal, and do not like shopping in any context. Shopping lovers on the other hand enjoy shopping in all its aspect, and the airport infrastructure acted as an extra stimulation for purchase. Lastly, mood shoppers were motivated by the airport atmosphere related factors, and somewhat motivated by experiential needs.

For airport retailers it can be a good idea to try to utilize the 'mood shoppers' since' they will shop impulsively when they are feeling really bored or in some cases are triggered by a pleasant atmosphere. Therefore, if the airport and the retailers are able to create a pleasant, exciting and exotic atmosphere, mood shoppers can be triggered to shop, and will become a more attractive shopper group (Geuens, Vantomme and Brengman, 2004).

Analysis

An analysis of what passengers find most important at airports, what activities they prefer to do in the air-side terminal, how atmospherics affect passengers' experiences, as well as an identification of airport shopping motivations and airport shopper types will be presented in this analysis. The results and findings from these analyses will contribute in providing an understanding of

passengers' need and wants, and hence provide insight into how airport operators can improve the passenger experience by using experience economy and atmospherics. T

Pyramid of Customer Needs

As previously explained, the pyramid of customer needs displays how customers' needs are ranked in order of importance. This section of the analysis will explore what people think is most important at an airport, both when departing and connecting, by analyzing the data collected through the qualitative interviews, the focus group and the e-survey. These findings will be compared to Van Hagen and Bron's (2013) model to see if the empirical evidence matches the theoretical framework. To start, the qualitative interviews will be analyzed, then the focus group, the e-survey, and lastly a comparison of the different findings.

Qualitative Interviews

The interviewees were asked what they find most important at an airport in general. When analyzing the responses, the transcripts were color coded according to different factors or elements that were mentioned. Elements that were closely connected were combined in the same group. For example, nice colors and cleanliness are both part of the 'atmosphere' group. This process resulted in 12 overall groups which represent nearly all of what was said to be most important at an airport. These groups and their respective counts are presented in Graph 3. Since people could bring up as many important factors as they wanted to, there are several more counts in the model than number of interviewees. Looking at the graph, we can see that factors relating to the processes at an airport, like check-in and security, and the efficiency of these were mentioned by the most people. F&B was the second most important factor.

After this general categorization, the responses were gone through again, this time with the specific intent to match interviewee statements to the five different customer needs presented in Van Hagen and Bron's (2013) model. Since the pyramid of customer needs only contains five different qualities, it will lead to a more comprised presentation of the interview data which is why the general categorization was done first, as to not miss any potentially important information from the interviews.

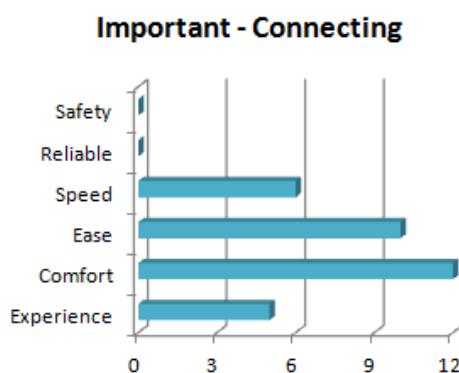
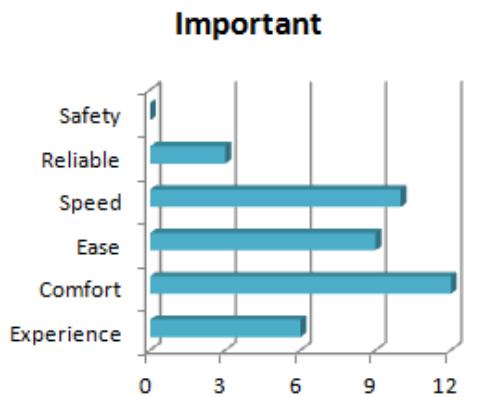
The second review of the interview transcripts regarding what people find most important at an airport led to the results presented in Graph 1. Overall, needs relating to comfort was what most of the interviewees found to be important. 12 out of the 16 interviewees mentioned different comfort elements when asked what they thought were most important when being at an airport. The reason for comfort being at the top is that several commonly mentioned factors all belong in this group, including F&B, seating and shopping. Most interviewees mentioned at least one of these elements as being important. In particular, coffee seemed to be very important, as the majority specifically mentioned this, and not just 'having something to drink'. Ståle were one of whom highlighted that comfort is important by stating that '*I like if there are places to sit, with some good chairs in restaurants for example, where you can get a cup of coffee, and almost put your feet up and relax a bit.*' (Translated by the author; all subsequent direct quotes will be translated by the author).

Needs relating to speed and ease is what was mentioned second and third most often, respectively. This reflects the general categorization in Graph 1, where efficiency/ processes was the biggest group. Marie said that it is very important '*that the security screening goes quickly. Not having to wait 1 hour in line.*' This view was shared by many of the interviewees, and Sverre pointed out that '*To get quickly through security is perhaps the greatest obstacle to start your trip, so that is a high priority.*' Although comfort was mentioned by more people to be important, speed was perhaps the factor that most interviewees said were 'definitely' the most important thing or the first thing that came to mind when asked what is most important. Jørgen for example mentioned both comfort and ease related elements when first responding to what is most important, but then pointed out that '*the most important thing is that things go fast*'.

Ease is closely related to speed within many of the interviews, and is a big reason why these two qualities are almost mentioned by the same amount of people. Marie said that it is important '*that the check-in process is easy. In Norway we can use the self-service check-in and bag drop, and I think that is very convenient. Then things go a little faster.*' As Marie points out, the ease of using self-service facilities can leads to a faster process at the airport. Even though Marie and some of the other interviewees highlighted the positive use of self-service facilities, it can also be important to remember that not everyone necessarily agrees with this. Jorunn stated that it is

'important that when you arrive and are about to check-in, that if you need help, that you can get this. That there are people you can contact.' This can point to the fact that even though many passengers use and appreciate the self-service kiosks, staff aiding people if needed should be available.

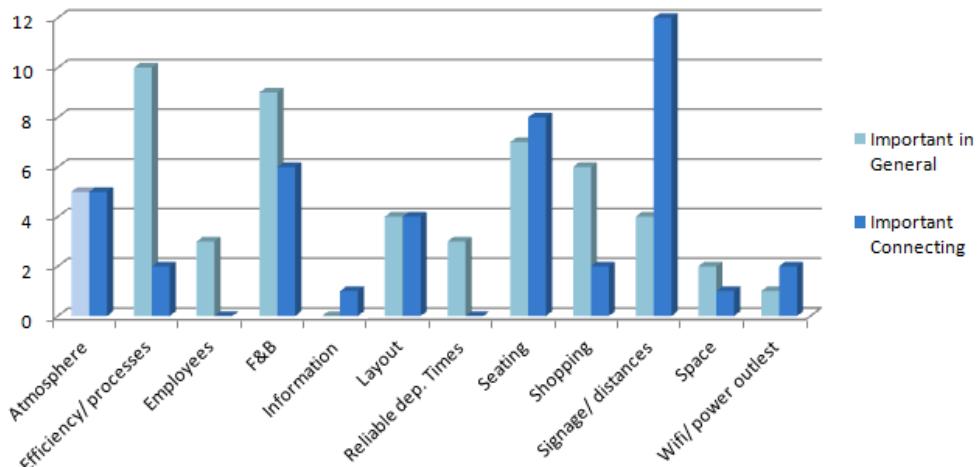
Experience related needs were mentioned by six interviewees. The majority of these interviewees highlighted having enough space as being important. *'It is horrible if it is overcrowded by people'*, declared Andreas. The quality relating to customer needs that was mentioned the least was safety and reliability. These two factors have been separated in the below graph, to point out that reliability was mentioned by three interviewees, while not a single one mentioned safety as being one of the most important things at an airport.



Graph 1. Important needs. Source: Interviews

Graph 2. Important needs when connecting. Source: Interviews

After answering what is most important at an airport in general, the interviewees were afterwards asked what will be most important specifically when connecting. It was expected that process-related factors would be frequently mentioned as being most important at an airport in general, so this second question was asked in order to get more focus on the air-side terminal, ignoring elements like check-in and security.



Graph 3. Important factors, source: Interviews

Performing the same initial categorization as previously, it was discovered that people are especially concerned with good signage and short distances when connecting at an airport. 12 of the 16 interviewees pointed to signage and distances as being especially important.

When again relating the interviewees' statements, now regarding what is most important when connecting at an airport, to the different customer needs in Van Hagen and Bron's (2013) model we get an overview of which needs were considered most important among the interviewees. See Graph 2 for this overview.

Overall, the interviewees did not have radically different opinions about what is most important when connecting compared to what is most important in general. As seen, comfort is still the need most interviewees find important. Considering some passengers will spend up to several hours at an airport when connecting, comfort needs, like comfortable seating or a wide variety of F&B, will for many be more important than when they are departing from an airport. Ståle emphasizes the need for comfort when spending some time at an airport: '*Well, if you're going to be at an airport for a few hours, then it is very good if there are some comfortable seating area, perhaps with a TV that you can stare at, internet to connect to. Especially if this can be combined with a good place where you can have a cup of coffee. And almost 'live' for two hours.'*'

Secondly, ease is considered important. This is related to the fact that the interviewees find signage very important when connecting. Marie emphasized that good signage is important so that '*you know what gate to go to. And a good overview, so that if you don't know what gate to go to, you*

can check it on information displays.' Having poor signage and layout can lead to unnecessary stress for passengers. Sverre gave an example of Frankfurt Airport being '*built without a plan. It is stressful to find your way around, and it is far.*' Having a short amount of time getting from the arrival gate to the next departure gate can be a bit stressful in itself. So if the passenger in addition is at an unfamiliar airport with inadequate signage, the experience can become extremely stressful, and in the worst case scenario lead to the passenger missing the next flight.

Speed and experience related needs were identified by equally many interviewees as being important. Again, speed will be strongly connected to ease, as for example a good layout means that passengers can spend less time finding their way around the airport. Big airports can especially be problematic if there are great distances to cover, and things go slowly. As Helene explained, '*In Frankfurt (...) we had to take a bus to the gate (from the plane). And that took a long time, and there was a queue to get into the gate. So that was stressful.*'

Regarding experiences, the same could apply as with comfort, namely that many will find experience related needs more important when spending longer periods of time at an airport when connecting. Jorunn mentioned how she wants to spend time in '*an inviting area. Not just on some benches placed in a sterile room.*'

As several interviewees pointed out though, what is most important when connecting will depend greatly on the how long the layover is. A short layover calls for short distances and ease at the airport in order to reach the next flight, while for longer layovers comfort and experience needs will become more important.

As before, none of the interviewees mentioned safety, and with regards to connection, no one mentioned reliability either.

Comparing the findings from these two questions to the pyramid of customer needs, it is found that what passengers find important differ quite significantly. Zero interviewees mentioned safety, and only three mentioned reliable departure times regarding the airport in general. Comfort on the other hand was most frequently mentioned as most important. It would actually be more appropriate if the pyramid was turned upside down, so that comfort was at the bottom, and safety and reliability at the top.

According to the theory, it is certainly not logical that safety is not mentioned a single time as being important. However, a very possible reason for this is that passengers take safety for granted, and thereby does not think to mention it as being important. All of the interviewees were from Norway, where safety is extremely good, as it also is in the ‘developed’ countries in general. Had the interviews been conducted in say, Somalia, where safety standards are not quite as high, the results could have been different. The fact that almost no one mentioned reliable departure times can be a bit more odd. But then again, Norwegian airports are efficiently run, and are for example used to handling snow and bad weather, which means that there are rarely long delays or cancellations. Again, had the interviewees been from London for example, where snow previously has crippled the flight traffic, reliability might have been mentioned more. Given these factors, it is more understandable why the interview findings differ quite significantly from the theoretical framework.

There were no major differences in what women and men find important, neither in general nor specifically when connecting. The only area where there was a slight difference was regarding the comfort need. Overall a few more women than men mentioned shopping and F&B facilities as being important. When separating between young adults and adults there was on the other hand slightly bigger difference. The young adult seem to find ease and comfort, specifically seating, as being more important than the adult does.

Focus group

When looking at the focus group, it is a bit difficult to look at how many individuals find different factors important since they influence each other. For example, when Pål stated that it is important that '*things go quickly. Fast check-in, security and so on.*' everyone agreed to this. So it is impossible to know if the other participants would have mentioned this if Pål did not say it first. However, overall the results were similar to what was discovered in the qualitative interviews, with many of the same elements being mentioned. From the discussion, comfort, speed and ease were considered as most important by the participants. Within these needs, efficient processes, shopping, F&B and signage were as before most frequently mentioned. In addition, wifi and power outlets were agreed to be important. Katrine pointed out something that can be important in

relation to both ease and comfort, namely that '*if you have multiple terminals, there should be some cafés and stores in each terminal*'. If passengers have to walk far to get to the gate, and then realize that they need something, it can be very frustrating having to walk for a long time to find some facilities. Again, none thought to mention safety or reliable departure times as being important.

E-Survey

In the e-survey the respondents were asked to rank a number of factors in order of what is most important to them at an airport. For the analysis, some of these factors were merged together. Logically, 'safety' and 'reliable departure times' were combined. In addition, 'fast check-in and security' and 'good signage/ easy to find your way around' were combined to form a jointly speed/ease need, instead of two separate needs. This was done because these factors are interrelated, and it is impossible to know how respondents interpreted this when filling out the questionnaire. Lastly, 'good F&B selection', 'nice, comfortable area where you can sit' and good shopping opportunities' are all part of the comfort



Figure 5. Ranking of Needs. Source: E-survey

need. 'Modern and nice airport' represented the experience need. Doing this, the average ranking of the importance of each customer need was identified. As seen in Figure 5, the results from the e-survey match the theoretical viewpoint of Van Hagen and Bron's (2013) model. This means that safety and reliability were on average ranked as being most important, followed by speed and ease, comfort and lastly, experience.

Compared to the interview findings, we now see that safety and reliability were the most important needs. In the e-survey the respondents had to rank a number of pre-set options, where safety and reliability were two of these. Hence, the respondents were reminded in a way about safety being a factor when traveling, and therefore ranked this highly. It is believed that this is the

reason for the differing results of the interviews and the e-survey. When not given the specific option, people do not think of safety being an important element at airports. But when reminded about this, most people will rank this as being the most important at airports.

The e-survey respondents were like the interviewees also asked about what is most important specifically when connecting. For this question the respondent did not need to rank the factors however, but only select what factors they find most important. Safety and reliability, as well as speed related needs were here excluded from the list of possible answers. This was done for the same reason that the interviewees were asked to say what is most important when connecting at an airport, namely to focus on the air-side terminal.

Analyzing the results, comfort is without a doubt the most important need among the respondents, with a collected count of 446 answers. However, five of the answer options were related to comfort, so it is not too odd that this need is displayed disproportionately more important than the other needs. Experience is however considered the least important need, as it only has a count of 67, even though two different answer options make up this need. Only one answer option represented ease, which 108 respondents found important.

Looking at which individual answers were chosen by most respondents to be important though, the top three answers are all related to comfort. Number one being ‘wifi available (147), followed by ‘nice, comfortable areas where you can sit’ (113), and ‘good F&B selection’ (110). This point to the fact that even though comfort was disproportionately posed it is still considered to be the most important needs among the respondents.

When performing chi-square tests on what the respondents consider most important when connecting, some significant associations were identified. First of all, a correlation between gender and good F&B selection, shopping opportunities and the possibility to take shower were identified. Women are more inclined than men to believing that F&B selections as well as shopping opportunities are important at an airport. On the other hand, men find it more important that there is a shower available at the airport. 20 % of the male respondents believe that having a shower available is important, while only 2 % of women think the same. All of these three

relationships had a $p < 0,001$. This means that we can say with great significance that there is a correlation between these variables.

There was also a significant association between age and whether or not a good F&B selection is considered important, with $p = 0,001$. People under 30 years are more probable of finding a good F&B selection important than people over 29 years.

In addition, number of travels per year and whether or not showers at the airports are considered important had a significant association of $p < 0,001$. Only 4 % of respondents who travel 1-16 times per year find having a shower available important, while 27 % of respondents who travel more than 16 times per year feel the same.

Lastly, a significant association of $p < 0,001$ was identified between the purpose of travel and finding nice, comfortable areas to sit important. 68 % of leisure passengers find this factor important, while only 23 % of people traveling for business purposes think the same.

Sub Conclusion

The interviews and focus group found that people care a great deal about efficiency and speed at airports. They want to get through the processes quickly and without a hassle. As Morten said in the focus group: ‘that is why you are there. To get from one place to another.’ However, other factors have proven to also matter a great deal. After efficiency, F&B were mentioned almost as many times by the interviewees as being one of the most important things. Third and fourth were seating and shopping, respectively. Various atmospheric cues were also expressed by several to be important for their experience.

When connecting the findings to the pyramid of customer needs, comfort was in fact the travel related need that most people found to be important at an airport, both in the qualitative interviews and in the question asking specifically about airport connections in the e-survey. Experience was considered least important, while needs related to ease and speed were in all cases found to be the less important than comfort, but more important than experience. These results differ greatly from the theoretical viewpoint of the pyramid of customer needs, but as explained this might be because safety and reliability are taken for granted, and therefore people do not think of mentioning this when asked what is important at an airport. In the e-survey where

respondents were asked to rank different factors, safety and reliability achieved the highest average ranking. This might show that when people are reminded about safety and reliability being vital elements, these elements are in fact what are considered most important, corresponding to the theory of Van Hagen and Bron (2013).

Experience Economy

Airports can today be a leisure attraction and a primary destination in its own right. Just think of the movie theater, the rooftop hot tub and the tropical butterfly garden at Changi Airport. Worldwide, airports have recognized the benefit of providing a unique experience for passengers. Of primary importance in the increasing focus on the ‘passenger experience’ is a concentration on areas perceived as significant to passengers (Graham, 2014). The following section will seek to identify what activities passengers prefer to do at airports, and apply Pine and Gilmore’s (1998) four realms on the data gathered. This is conducted to see if there are any common tendencies in what passengers appreciate at airports, hence pointing out whether there are specific areas the airport operators should focus on when trying to improve the passenger experience.

First the qualitative interviews will be reviewed, then the focus group, followed by the e-survey. Both preferred activities when departing from an airport and preferred activities when connecting at an airport will be examined. Lastly, demographic differences will be identified.

Qualitative Interviews

The interviewees were first asked what they prefer to when departing from an airport once they pass the security checkpoint. All of the interview transcripts were reviewed, and all activities and other relevant airport elements were identified and subsequently divided into the four different experience realms presented in the theory. This analysis led to the findings presented in Chart 1. The full list of identified activities and airport elements belonging in each of the four experience realms can be seen in appendix 10.

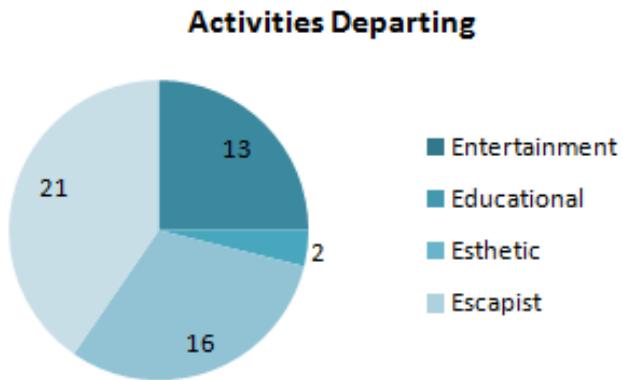


Chart 1

The way to understand the figure is that when the escapist experience realm has a number of 21, it means that various elements relating to this realm were mentioned 21 times. An interviewee could mention as many activities or elements as wanted, which is the reason for the total number in Chart 1 being higher than the number of actual interviewees. This also means that even though the escapist realm is the biggest, meaning that elements within this realm were mentioned most frequently, it cannot be said with certainty that escapist experiences are what passengers prefer the most. If instead every interviewee had to identify just one single thing which they prefer to do, it would have been possible to identify which realm is most important. However, this would have limited the exploratory purpose of this thesis, and lead to less diverse viewpoints and fewer insights. Therefore it is in this analysis assumed that identifying what is mentioned most frequently will also reflect what is in fact the preferred experiences among passengers. Considering the interviews in their entirety and the interviewees' expressions, this model is deemed to be a good representation of the reality.

As seen from Chart 1, the escapist realm was identified as the biggest realm, meaning that escapist experiences are preferred among the interviewees when departing from an airport. The escapist experiences that were mentioned specifically were shopping and buying F&B, expressed by for example Erna: '*I usually wander around, looking in stores. And if I have plenty of time I sit down and have a cup of coffee or something to eat.*' Previously, shopping and F&B were also identified as being important to passengers.

The esthetic and entertainment realms are the second and third biggest, respectively, meaning that after escapist experiences, the interviewees prefer these two kinds of experiences when departing from an airport. The esthetic experiences are largely related to comfortable seating

areas, and a not too crowded environment. Sverre for example, is concerned with '*finding a quiet and calm place with some comfortable chairs*' after passing through the security checkpoint.

Regarding entertainment, several interviewees mentioned that they like to read when in the air-side terminal. Many also mentioned that they use their own electronics, like a tablet or computer, to pass the time. Most often this will not be something the airport provides, as people usually bring their own books, and have their own computers. But knowing this, and also factoring in that many said that they like to sit comfortably, nice seating areas where people can relax and read or watch a movie on their computer could be something that passengers will appreciate, and hence lead to a better experience. Jørgen was one interviewee who prefers to '*sit down and read a book. Or watch TV-series on my computer or iPad or something.*' Jørgen further said that he prefers to sit by the gate so that he does not need to think much, but if he were to sit somewhere else he likes it to be '*a bit sheltered and quiet and comfortable*'. Also Julie expressed a wish for such an area by saying that it is '*important to me that there is a comfortable place to sit. That there are available seats, so that you can relax and read a bit*'.

Education was the least important experience realm. The only educational experience mentioned were by Erna and Hilde who stated that they like to quickly find out where their gate is once they are in the air-side terminal. Erna said that '*the first thing I try to do is figure out what gate my flight leaves from, so that I know roughly how far I have to go.*'

After expressing what they prefer to do in the air-side terminal, the interviewees were asked to think whether there are any differences between what they usually do, and what they would perhaps like to do if there were more options and possibilities available. When answering the previous question on what the interviewees prefer to do before departure, they might answer a big 'narrowly', meaning that they perhaps just answer what they usually do on a typical trip without considering what they instead would have really enjoyed to do. Therefore, this next question was asked to get the interviewees to reflect on more unusual activities or elements they would like to be available in the air-side terminal. This can perhaps be a better pinpoint for airports on what they can do to improve the passenger experience.

The analysis of this question showed that nearly only elements related to the esthetic and escapist realms were mentioned, with a number of 11 and 5 mentions, respectively. A desire for more comfortable seating areas was the main esthetic experience related element that interviewees mentioned, as 5 of the interviewees expressed a wish for this. Otherwise, a quiet environment, more quality food, nice design, an outdoor area, an area in which to relax as well as sleep, were all mentioned by individual interviewees. Marianne said that '*sometimes there could be more recliners, so that I could have laid down to sleep, turned on the alarm and then 'beep', now you need to go to your gate.*'

Regarding the escapist experiences, shopping and F&B were again identified to be what passengers care about. Andreas told how he thinks that for example Sola Airport is lacking in good service offerings, and does not have many places to sit down and eat something. This '*can simply be a bit boring if you have extra time.*'

In addition to these esthetic and escapist related wishes, Marie expressed a wish for one entertainment related experience, namely a '*massage chair. (...) To get in a relaxed mode before flying.*' Massage chair is here characterized as entertainment since it includes passive participation.

After contemplating on what they prefer to do when departing from an airport, the interviewees were asked what they would like to do if they have a long layover or their flight is delayed. Asking specifically about this was naturally done to see specifically what passengers wish to do when they have a to spend several hours at an airport, and to see if these findings differ from what passengers wish to do in the air-side terminal when departing. In addition this was asked to try to get the interviewees to think of a wider variety of activities and airport elements that they will appreciate, which they might not have considered in the previous question. Especially since some passengers try to arrive as close to their flight departure time as possible, and therefore do not generally consider what activities they would like to do at an airport, besides 'buying coffee and go to the gate'.

Several interviewees were additionally asked if there are any particular services or facilities they will appreciate at long layovers. As well as wanting interesting viewpoints and/or new ideas regarding this, a specific reason for this question was to find out whether shower facilities are

something passengers appreciate and would like to use or not. The various elements identified in this additional question was combined with the answers from the general question regarding what people would like to do if they have a long layover or delay. Together they resulted in the following classification of the four experience realms, as seen in Chart 2. A full list of the specific elements within each realm can be found in appendix 10.

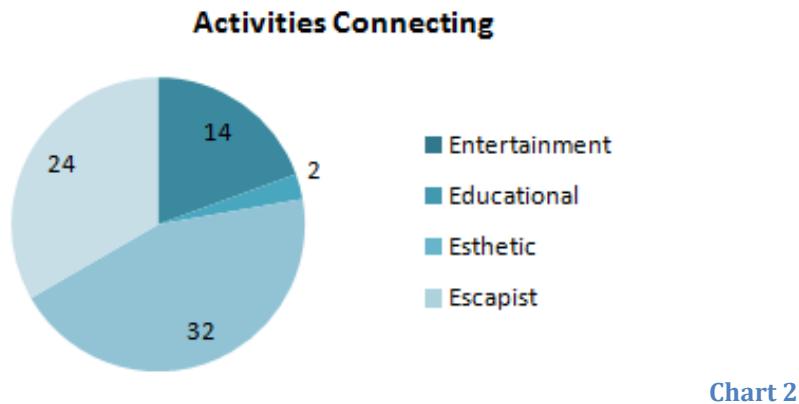


Chart 2

Looking at the four realms of experiences in connection to layovers, we can see right away that the results are similar to the results found in connection to departures. There is one main difference though, which is that the esthetic realm has increased in importance by 50%. When considering spending several hours at an airport, more of the interviewees emphasized especially comfortable seating as being important. Oddvar for example, who answered sparsely on the previous question emphasized that he prefers '*a nice place to sit. With comfortable chairs. A bit like Schiphol. That's good.*' Also Marianne prefers '*a place to relax, with recliners for example*' when spending several hours in the air-side terminal.

There was also a greater focus on the variety and quality of F&B amenities when spending longer periods at an airport, instead of for example just the general statements of wanting to have a cup of coffee before a flight. Hilde said that she wants there to be '*good, different kinds of restaurants, so that you have something to choose from.*' Quiet and relaxing areas were also thought to be more important for layovers. Both Oddvar and Sverre for example specify that they like to find somewhere '*quiet and calm*'. An area where it is possible to sleep was also pointed out as something some interviewees would prefer. Helene told about a time she had to sleep had Charles De Gaulle and therefore went around looking for an okay spot to get some sleep. '*And that was not easy to find. So having some nice areas where you can sleep would be amazing.*'

In addition to these esthetic experiences related to comfort and relaxing, being able to go outside was also mentioned to be something the interviewees would prefer to do. Hilde said that '*fresh air would be brilliant. It is lovely to get some fresh air. But not at some outdoor area that's right next to the planes so that you only here loud noises. But perhaps that it's on the top so that there is a nice view.*'

Even though the escapist realm only increased by a number of 3 compared to the departure question, the interviewees mentioned a much greater variety of activities they would like to do, or elements they would appreciate, when connecting at an airport. In addition to the usual shopping and F&B activities, bowling, swimming pool and having a yoga room were also mentioned as being fun things to do if one is going to be at an airport for a while. Spa was also mentioned a few times, but the interviewees seem somewhat skeptical to go to a full-service spa. Both because of the time and convenience factor, and because they imagine it will be expensive. In relation to this, Kristin therefore stated that she would perhaps like to be able to have a manicure. '*That would be okay. Kind of like a simple spa. (...) That would be relevant.*' As the only interviewee with small children, Marianne also pointed out how play areas for kids can be a very wanted facility.

Regarding shower facilities, four interviewees expressed that this is something they would like to have available at an airport if they have a long layover, especially if they have had a long flight before the connection. Andreas was one of the interviewees who would like to be able to take a shower during a connection, and said that he feels many airports are lacking this, unless you have access to a business lounge. At the same time he pointed out that it cannot cost a fortune.

'Because of course, then it won't be applicable.' Ståle also pointed out that some fairly nice 'washing areas' is convenient. Where it is possible to '*wash yourself a bit, without having to take a shower, you know.*'

The same trend as seen above also applies to the entertainment realm. Namely that the realm only varies by a count of 1 compared to the realm in regards to preferred experiences in the air-side terminal when departing, but in a layover situation the interviewees thought of more diverse activities that they would like to do in the air-side terminal. Four interviewees said that they would enjoy being able to go to a cinema for example. '*If I know exactly how much time I have, a movie theater would be nice*', was said by Jørgen. Stewart also seemed enthusiastic about being able to

go to a cinema if he has a long layover, but also pointed out that entertainment in general is nice. All of the four interviewees said that they will be willing to pay to watch a movie if the offer is good, and if it is not too expensive.

Although not directly an entertaining experience, wanting to have wifi available at the airport is categorized into this realm. This is because by having wifi, passengers can go online with their electronic devices, and entertain themselves. Four interviewees specifically said that they like to use wifi. Marie said that if there is a good wifi connection '*you can manage for a pretty long time.*'

Lastly, educational experiences mentioned were the possibility to contact staff in the air-side terminal, and having good flight information display systems. Jorunn explained that if her flight is delayed, a slightly negative thing is '*that you always have to pay attention to these screens. (...) then I feel that I have to be somewhere I can watch that screen.*' So by perhaps installing more flight information displays in comfortable seating areas, passengers will be more relaxed, and have a better experience.

Two interviewees additionally said that they want more tables at airports that are independent from F&B places, so that it is possible to get some work done. Although not directly related to educational experiences, it does point to some passengers wanting better facilities where it is possible to work a bit, which will be an educational experience.

Overall, findings on what passengers would like to do in connection to the four experience realms in the air-side terminal when departing or when having a long layover are fairly similar. The two greatest differences are first that the interviewees care more about esthetic experiences when spending longer periods of time at an airport. Secondly, it is that interviewees in general can think of a greater variety of experiences that they prefer and find important when connecting at an airport.

It is difficult to completely separate what the interviewees want to do when departing from an airport compared to when they are connecting, because in the interviews they sometimes talk about these two scenarios interchangeably. However this has been attempted done as best as possible, by carefully reviewing each interview.

Focus Group

Looking at what the focus group participants prefer to do in the air-side terminal there are no great discrepancies from what was found in the qualitative interviews. The results are presented as before, through two models showing the classification of the various experience realms that the participants mentioned. Chart 3 shows what experiences are preferred to do in the air-side terminal when departing, while Chart 4 shows what the participants prefer to do when having a long layover or a delayed flight.

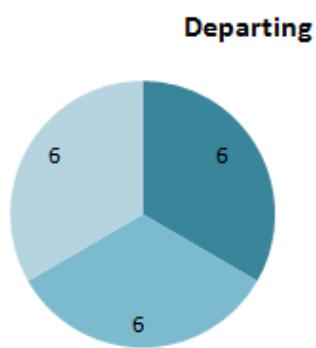


Chart 3

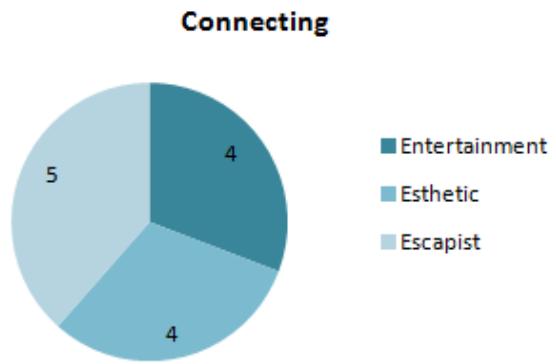


Chart 4

As seen, when departing from an airport the participants prefer entertaining, esthetic and escapist experiences equally. Education-related experiences were not mentioned at all. Regarding the escapist realm, shopping and F&B were again the activities preferred by passengers. One new suggestion however came from Christine, who said that it would be nice if there was a '*library, or a magazine library in the air-side terminal.*' Reading in itself is considered an entertaining experience; however, since a library involves walking around and actually doing something, it has been included in the escapist realm. Schiphol Airport has in fact opened a library in their terminal, which can be a great initiative to improve the passenger experience.

For entertaining experiences, some of the participants said that they like to use their own electronics, and three of them emphasized having wifi available as being important. Lastly, the esthetic experiences brought up by the participants mostly entailed having comfortable seating, and not a too crowded environment. Katrine for example, said that she prefers to sit by the gate itself before departure, but that there often are not many seats available in the gates, and that '*there are some places where there are no seats at all!*'

When asking specifically about what the participants prefer to do when they have several hours to spend at the airport, the findings barely changed. Generally a few less activities and elements were mentioned, and the escapist realm is in this relation the biggest, but only by one more element than the entertainment and esthetic realms.

There were mainly only two new activities that the participants mentioned that they would like to do in the air-side terminal if they have several hours there. The first was in connection to the esthetic realm, and involved having a quiet area where it for example is possible to sleep. '*Perhaps a room where you can get away from the chaos*', as Katrine stated. The other activity mentioned, now in connection to the escapist realm, was having a spa or manicure/pedicure place. Morten said that '*if I ever were to go to a spa it would perhaps be at an airport.*'

Generally, the findings from the focus group did not contrast the qualitative interview findings. Shopping, F&B, sitting comfortably as well as using wifi were still some of the main activities preferred in the air-side terminal. On the other hand, the focus group did not seem to generate as many new and diverse viewpoints like the interviews did. This will be reflected upon further in the discussion section of this thesis.

E-survey

As in the qualitative interviews, the respondents in the e-survey were asked to indicate what they prefer to do, first, in the air-side terminal when departing from an airport, then when having a long layover at an airport. When the respondents were presented to the answer options in the survey, these were indicated randomly, and not divided according to the different experience realms. The results obtained are presented in Chart 5 for preferred activities when departing, and Chart 6 for preferred activities when connecting.

As seen from Chart 5 and Chart 6, activities relating to escapist experiences appear to be the most popular by far. However, the escapist realm is somewhat overrepresented because half of the answer options in the two questions were in fact classified as escapist experiences. This is because several of the most common activities passengers prefer to do (like shopping and buying F&B) belong in the escapist realm, and therefore had to be included in the answer options. One way this

skewed distribution could have been improved is to have had equally many entertainment-, educational- and esthetic- related experiences. However, that would have led to a great many answer options, which can be annoying to respondents. Instead the skewed distribution is taken into consideration in the following analysis.

When looking more closely into the escapist realm, it is discovered that the specific activities the respondents most prefer to do are buying F&B and browsing the stores/ go shopping. These are the second and fourth most popular activities to do in the air-side terminal, respectively, when departing from an airport. When connecting on the other hand, buying F&B is together with using phone/ tablet/ computer the number one preferred activity, while browsing/ shopping is still the fourth most popular activity to do in the air-side terminal. The full list of results can be seen in appendix 11. One interesting finding is that more people say that they prefer to buy F&B when connecting compared to departing, which is also the case with most of the activities. In general, passengers seem to want to do more activities in the air-side terminal when they are connecting compared to departing. Except for waiting by the gate though, browsing/ shopping is the only activity fewer respondents prefer to do when connecting compared to departing. The difference is not large, but could imply that passengers like to sit down and relax when they have a long layover, while when just waiting for departure, they perhaps like to wander around a bit. Of course, without further communication with the respondents this cannot be said for certain.

In addition to buying F&B and browsing/ going shopping, a few other escapist experiences were included in the answer options of the two questions. In relation to preferred activities when departing, 'spa/ beauty treatment' and 'go to a gaming arcade' were the other escapist experience related activities respondents could choose. The results show that these are the two least preferred activities to do in the air-side terminal, with only 3 respondents choosing going to a gaming arcade and 11 respondents choosing spa/ beauty treatment as something they would like to do.

In connection to preferred activities when having a long layover, the results show much of the same tendencies. Spa/ beauty treatment remained the second least preferred activity (not considering waiting by the gate), although almost twice as many respondents will prefer this activity when connecting compared to when departing. Going to a cinema was added to the

answer option of going to a gaming arcade, and was no longer the least popular activity. Unfortunately it is impossible to say if this increase is due to cinema being added to the alternative, or because many more would actually go to a gaming arcade when connecting compared to when departing. Watching a movie at a cinema will be an entertaining experience, not an escapist experience, and since it is impossible to know whether respondents would only prefer to do one of these activities or both, this option had to be included in both the escapist and the entertainment realms.

Additionally 'exercise' was introduced as a new answer option, but this is what fewest respondents would like to do when connecting at an airport (again, not considering waiting by the gate as an activity). Both exercise and cinema were only included as possible activities in the question regarding layovers, because these are activities which require passengers to spend at least more than 5-10 minutes on them, so it is considered unlikely that passengers will arrive early enough to engage in these activities.

The findings in relation to the escapist realm indicate that passengers prefer the more 'traditional' activities of shopping and buying F&B over more unique experiences like going to a spa or a cinema. However, many passengers might not think of going to a gaming arcade or spa because it is not that usual yet. Perhaps if such activities or experiences became more widespread, passengers would actually prefer it over the normal taxfree shopping. Another factor which might influence these findings is that some of the more unique activities will require more time from passengers. Shopping on the other hand can be done if one has 5 minutes to kill. For the results does show that passengers are more inclined to want to do a variety of activities when knowing that they have a several hours at the airport.

Even though entertainment is the second biggest realm, it in fact accounts for the activity which independently was chosen as the activity most respondents prefer to do in the air-side terminal, both when departing and connecting. This activity was 'use my phone/ tablet/ computer'. Almost everyone today have a smart phone, tablet or computer with them when traveling, and most use these devices when forced to wait. This does not just apply to the airport setting; just think of how many people are sitting with their phones out on the subway for example. The fact that so many respondents chose this as a preferred activity, can both reflect that people in general use their

electronic devices often almost as a reflex, or it can mean that they in fact enjoy doing this as an activity at the airport. It is impossible to know exactly how the respondents interpreted this. Either way though, airport operators can use this knowledge to improve the passenger experience by offering (free) wifi and having several power outlets available. A wish for these services has previously been identified in the qualitative interviews.

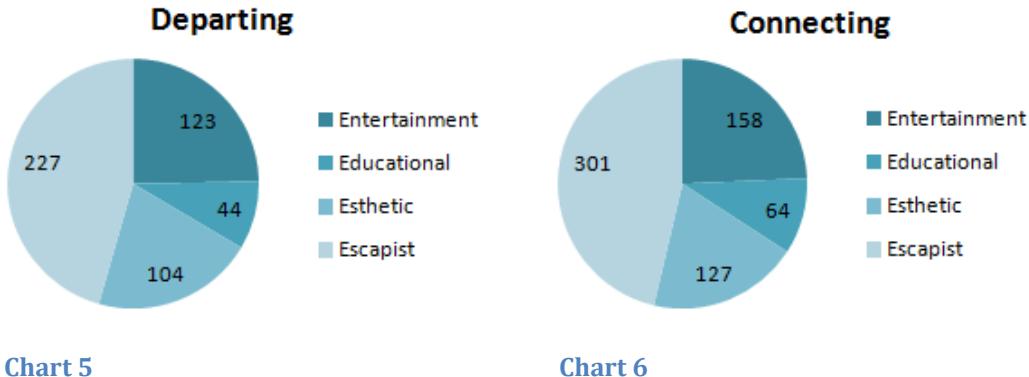
In the case of preferred activities when connecting, going to a cinema was added to the 'go to a gaming arcade' option. This is possibly the reason for entertaining experiences being more popular in the question regarding connections than when departing. Using phone/ tablet/ computer, which is the only other entertainment related experience, is likely something people do regardless of whether they depart or connect. This is also reflected in the results, as only 6 more respondents chose this activity when connecting compared to departing.

The third most preferred experience realm is the esthetic one, which was represented by 'find a comfortable place to relax'. In relation to layovers, finding a comfortable place to relax was only chosen by two fewer respondents than using electronic devices and buying F&B. As seen before, this could indicate that passengers appreciate being able to sit down and relax when they have several hours to spend in the air-side terminal.

Lastly, educational experiences was represented by 'find a place to do some work/studying' and was the least popular experience realm. As seen mostly throughout the results of these two questions, more people prefer to work or study when they have a long layover than when they are departing. Logically, this can be because they then have more time and therefore want or need to do something productive. For the airport to satisfy passengers who wish to work they can set up more quiet areas with tables and proper chairs. At many airports there are no tables to sit and work at except for at the F&B facilities.

Go straight to the gate or wait by the gate were also options for the respondents to choose, but this is not included in any of the experience realms because it is not considered as an activity or experience. 32 respondents chose 'go straight to the gate' when departing, while only 11 chose 'wait by the gate' when connecting. This difference is perhaps because some passengers prefer to arrive just before flight departure time, and therefore do not have time for other activities. While

when forced to be in the air-side terminal for a longer period, many of the same respondents would rather actually do various activities, than just sit by the gate.



To see if there are any variations in what different demographic groups prefer to do in the air-side terminal, chi-square tests was performed on the e-survey results. First of all, it is seen from the results that gender seem to influence whether or not passengers prefer to browse/ go shopping and whether or not they like to buy F&B, both when departing and connecting. Greatest is the differences regarding gender in relation to connections. 71 % of the female respondents prefer to browse/ go shopping in the air-side terminal when connecting at an airport, while only 35 % of the male respondents prefer this. Buying F&B is something 88 % of the women prefer to do in the air-side terminal when connecting, but only 50 % of the men. The chi-square tests confirmed that there in fact is a significant correlation between gender and these two activities, as all four tests achieved a $p < 0,001$.

Next, whether or not passengers prefer to browse/ go shopping and buy F&B also appeared to be affected by the age of the respondents. When connecting at an airport, 78 % of passengers under 30 years prefer to buy F&B, while for passengers over 29 years, this share is only 38 %. When departing, the difference is almost exactly the same, namely 69 % of people under 30 years versus 28 % of people over 29 years. Again, the chi-square tests found a significant association of $p < 0,001$ between age and preferring to buy F&B or not, both when departing and connecting. However, regarding shopping a $p < 0,001$ was only identified in the association with age when people are departing from an airport.

Lastly, it can be said with great significance that there is a relationship between the number of travels per year and preferring to buy F&B, both when departing and connecting, as $p < 0,001$. The

same can be said of number of travels per year and to browse/ shop as a preferred activity when departing, as $p=0,001$.

To sum up, the preferred activities that are significantly influenced by demographic variables are browsing/ shopping and buying F&B. In general young, female passengers who travel less than 16 times per year seem to enjoy these activities the most.

Overall, the results on what passengers prefer to do in connection to the four experience realms in the air-side terminal when departing or when having a long layover are fairly similar. The only main difference is that overall more respondents prefer to do a greater variety of activities when having a long connection, compared to when departing from an airport. Escapist experiences were found to be the most popular. However, this might be due to a skewed distribution of the possible answers in the questionnaire. Using electronic devices, buying F&B and finding a comfortable place to relax were the top three most popular activities among the respondents.

Open Ended Question in E-survey

In the first part of the e-survey, respondents were asked to write what they think makes it pleasant/fun to be in the air-side terminal. This was asked as one of the first questions, so that the respondents would not get influenced by the closed answer options appearing later in the questionnaire. 152 of the 190 respondents described what they think makes it pleasant and or fun to be in the air-side terminal, as this question was optional to answer. Three of the answers were discarded for not being serious, which led to 149 statements being analyzed and categorized according to the four experience realm. The result is seen in Chart 7. The full table leading to Chart 7 can be seen in appendix 12.

In this model, what the respondents feel is most important or what they prefer to do in the air-side terminal can be said with greater certainty than with the previously analyzed e-survey results, since the respondents could say anything they wanted, and did not have to choose from preset options. We can see that the results are similar to previous findings though. The escapist realm is the biggest realm, with the most mentions among the respondents, like was the case with the closed e-survey questions. However, the esthetic realm is much bigger than in the previous e-

survey results, and hence resembles the qualitative interview findings more. Entertaining experiences is here mentioned third most frequently, while educational experiences are barely mentioned at all.

Within the escapist experience realm shopping and buying F&B were again the activities mentioned by the most people. Only ten of the 155 experiences were not related to these two activities. Of these ten, four were people wanting some 'fun activities'. For example, one respondent wrote '*something fun and different to do. For example, there was a world map where you could put a pin on the place you were going.*' Other escapist experiences mentioned were a gaming station, play area for kids and spa. As one respondent wrote, it '*could might be nice with massage/beauty salon at some airports, if the flights are cancelled/ delayed.*'

In the esthetic realm, most suggestions regarded having comfortable seating. One respondent wrote that there are never enough seats at an airport, while another specifically wants couches, and '*not benches with armrests*'. However, almost equally frequent were people expressing a wish for a better variety and or quality of the F&B at airports. For example, one respondent wrote this: '*Proper places to eat - healthy, delicious food!! Not a lot of airports have this.*' The statements which specifically mentioned the quality or variety of F&B, and not just 'buying F&B' in general were included in the esthetic realm. Other than comfortable seating and better quality or variety of F&B, relaxing areas, not a crowded environment and watching planes were some of the top esthetic experiences respondents mentioned. The esthetic realm is in fact the realm which resulted in the highest diversity of statements and suggestions. 21 different experiences are included here. Cleanliness, music, nice colors, outdoor areas, large windows and a good temperature are some of the other elements. One even specifically wrote that '*experiences, like the butterfly garden at Changi*' are nice.

Within the entertainment realm, the majority of what was said to make it pleasant or fun in the air-side terminal was wifi. Several also want more power outlets available. Otherwise, having TV's, live entertainment and a cinema in the air-side terminal were mentioned to make it a pleasant and fun experience. Lastly, for educational experiences, good and quiet areas in which to work or study are what most respondents want. Additionally, signage and information were mentioned, as well as one writing that it is fun with '*presentation of new products, TVs, cars, etc.*'

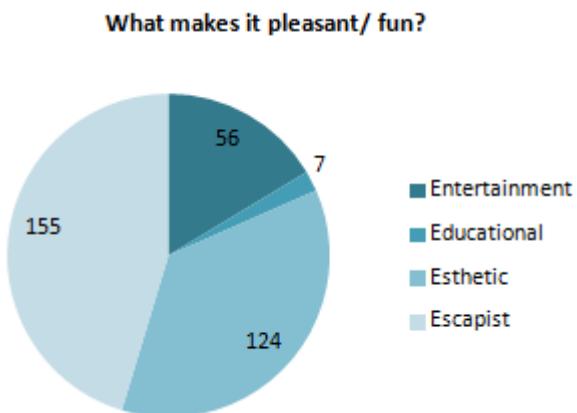


Chart 7

Sub-conclusion

As seen from the results from the various research methods, there is a common tendency in what activities and experiences passengers prefer in the air-side terminal. The escapist experiences of shopping and buying F&B are overall the most popular activities. These are in a way ‘typical’ airport activities, and probably something the people involved in this research always have done to some extent at airports. However, some expressed both a wish for better shopping opportunities and a more varied and interesting range of F&B. This can reflect that passengers would enjoy a more unique experience included in the ‘ordinary’ activities. Also, some people would enjoy if there were a wider range of activities offered in the air-side terminal, like spas, gaming arcades or swimming pools. More entertainment experiences were also found to be something people would enjoy, and by providing wifi, many passengers would be happy as most have their own electronic devices with them, and then can entertain themselves in a way. Especially if this is matched with comfortable and relaxing seating areas, which was mostly the esthetic experience passengers seem to value. Outdoor areas where it is possible to get fresh air also seem to be an esthetic experience passengers will enjoy. One respondent also mentioned the butterfly garden at Changi airport as something that made it pleasant to be in the air-side terminal. Educational experiences seem to be the least preferred or valued by passengers, but some expressed a need for more tables and quiet areas in which to get some work done. For passengers who do not have access to an airline lounge, this can be difficult to find in the air-side terminal. Throughout the analysis, various activities and experiences were identified to matter more when passengers have a long layover, compared to when they are departing from an airport.

Even though some of the experience realms are generally more ‘popular’, all of them are significant in relation to creating the sweet spot which consists of elements from all of the four realms.

Missing at airports

Another question in the qualitative interviews, as well as in the focus group, was whether there is something people miss at most airports. This was asked to try to identify specific elements passengers would like there to be in the air-side terminal, which if then met, would improve the passenger experience. The findings from analyzing the interviews were again related to the experience realms, and are presented below in Chart 8. The full table can be seen in appendix 13.

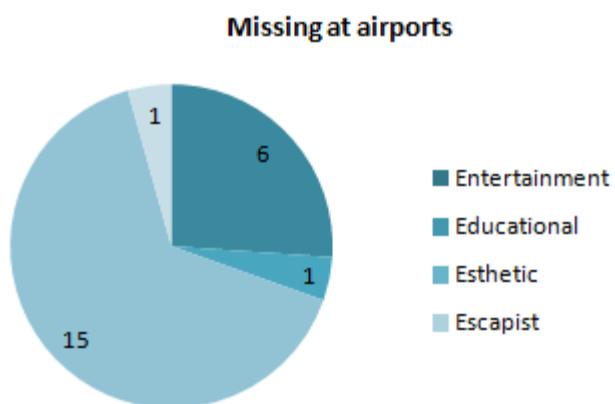


Chart 8

What most interviewees miss was identified to be esthetic experiences. This is the first time the results differ greatly from other findings in the thesis. Previously, escapist experiences have been an important part, while now this was only mentioned one time, and involved better shopping areas. The esthetic experiences the interviewees find are missing at many airports are largely related to atmospheric cues, like cleanliness, noise level, nice seating areas and space. Ståle was one of the interviewees who find esthetic experiences to be important. *‘There are pretty big differences in the feeling of them (airports), I think. I don’t quite know why, but I think Schiphol in Amsterdam is a pleasant place to wait for a few hours, while for example Frankfurt is generally perceived as a nightmare.’*

In addition, enough available and comfortable seating, which has previously been identified as important, was mentioned the most times as something many airports are lacking. This was also an area some interviewees expressed a direct displeasure with in relation to many airports. Erna even says that she is not sure that she can expect this, but she feels that '*some nicer seating areas would be good sometimes. (...) it kind of turns into a completely different situation, than those sky seats with aluminum feet. It becomes much more pleasant.*'

Also Oddvar described the lack of pleasant esthetic experiences at many airports: '*Most have a poor level of comfort with regards to seating and waiting areas. That they are overcrowded. That is generally the challenge or problem.*'

Entertaining experiences was the second most common experience the interviewees miss. Five of the six elements regarded wifi and power outlets. As identified before, a great many passengers prefer to use their own electronics, so by simply having wifi and power outlets available the airports can probably increase passenger satisfaction considerable compared to airports that don't offer this. The one educational experience identified as missing was better signage.

Also, two elements which were found to not fit into any of the experience realms were identified. These were small luggage trolleys to use in the air-side terminal, and water coolers. Both of these things can enhance the passenger experience greatly. For passengers carrying a lot of heavy luggage, it can be difficult to do anything at all in the terminal except to sit down somewhere. Kristin said that she sometimes has heavy hand luggage, and then it is like '*heaven*' when she finds a luggage trolley. By providing this, airports can possibly even increase revenues, as more people might engage in the activities found in the air-side terminal. If these trolleys do not exist, passengers might not have the energy to walk around, but instead just sit down by the gate.

The focus group participants were sparser in their opinions about what many airports might be lacking. What was mentioned and agreed upon were wifi and power outlets, which will be entertaining experiences. Also, two of the participants said that they think some airports have too few toilets.

To sum up, what most identified to be missing at many airports are wifi, power outlets, comfortable seating, as well as a pleasant atmosphere in general. From this it seems that it will not be too comprehensive to improve the passenger experience for many. Just by providing nice, comfortable seating areas with wifi available, many passengers will be satisfied. Especially smaller airports that do not have the

space or resources to for example introduce facilities like a cinema or wide selection of shops can at least satisfy passengers in this way.

Atmospherics

This part of the analysis will mainly focus on the analysis of the qualitative interviews. The interviewees' statements regarding the atmosphere in the air-side terminal, as well as specific atmospheric cues, will be reviewed and connected to Kottasz' adjusted framework. The focus group participants' viewpoints will also be reviewed briefly. Lastly, data from the e-survey regarding respondents' last connection and the perceived atmosphere of that connection will be reviewed. .

Qualitative Interviews

The qualitative interviews were the main method for researching whether atmospheric cues affect the passenger experience, and if so, how airport operators can use atmospherics to improve the passenger experience in the air-side terminal

In order to identify this, each interviewee was asked whether or not they find layout and space important and whether or not they usually notice the atmosphere in an airport. Every interviewee said that space is an important element at the airport, and all but two interviewees said that they do in fact notice the atmosphere. Therefore it is evident from the interviews that the airport atmosphere is important to passengers, and can influence their experience. Hilde for example said that the atmosphere is '*very important in order for you to have a pleasant journey and waiting period*'.

Kottasz' (2006) adjusted framework, presented in the theory, of how atmospherics can influence the passenger experience will now be connected to the primary data gathered. This is done to get a better understanding of how atmospherics affect the passenger experience. However, due to the way the interview questions were posed and answered, it proved difficult to fully take advantage of this theoretical framework. Nevertheless it is believed that some value will be added

to the analysis by presenting a simplified version of the framework in relation to the qualitative data.

As stated, the interviewees were first asked how important layout and space is at an airport. Space was asked about specifically because this seemed to be a particularly important element. All of the interviewees believe that that space is important for the passenger experience. Oddvar stated that '*naturally, if it is airy and spacious, then that matters a great deal. It means that you enjoy yourself more somewhere.*' Marie also emphasized that not enough space can lead to a feeling of claustrophobia. '*It's important with enough space. Or at least that it is open. Not those narrow hallways. I think everything should be somewhat open.*' Many interviewees also highlighted that space is important in relation to the amount of people. Jorunn said that she does not like it if '*when you sit down by the gate, you have to sit like packed sardines*'.

Next, the interviewees were asked whether they notice the atmosphere and/or specific atmospheric cues in the air-side terminal. No separation was done between tangible or intangible atmospheric cues in the interviews. When being asked about the atmosphere, the interviewees naturally answered differently, but all of the interviewees except for two said that the atmosphere affects their experience in the air-side terminal. Even though two interviewees said that the atmosphere do not impact their experience, they did point out specific atmospheric cues which they like and believe makes it more pleasant to be in the air-side terminal. Hence, the atmosphere might still affect these interviewees' experiences on some level, even though they did not admit to this. For example, Isak said that if there are '*big windows out to the open, then it's nicer.*'

Several different atmospheric cues were brought up by the interviewees as elements that are important to their experience in the air-side terminal. The interior design, large windows, soothing music, and nice colors were some cues mentioned in the interviews. Jorunn expressed that she likes colors, and that if it is only white she '*feels it gets very cold.*' Sverre stated that he would like there to be '*less straight lines. Now you're only walking in a corridor. That's a bit boring. Not very visual when you're staying there for seven hours. Then it is nice to have something extra.*' Sverre, as well as Jørgen also pointed out that the temperature in the air-side terminal is important, because neither likes it when it is too hot. Fresh air or good air quality was also

mentioned by some interviewees. Jørgen even mentioned the smell of an airport, even though he could not explain what an airport smells like.

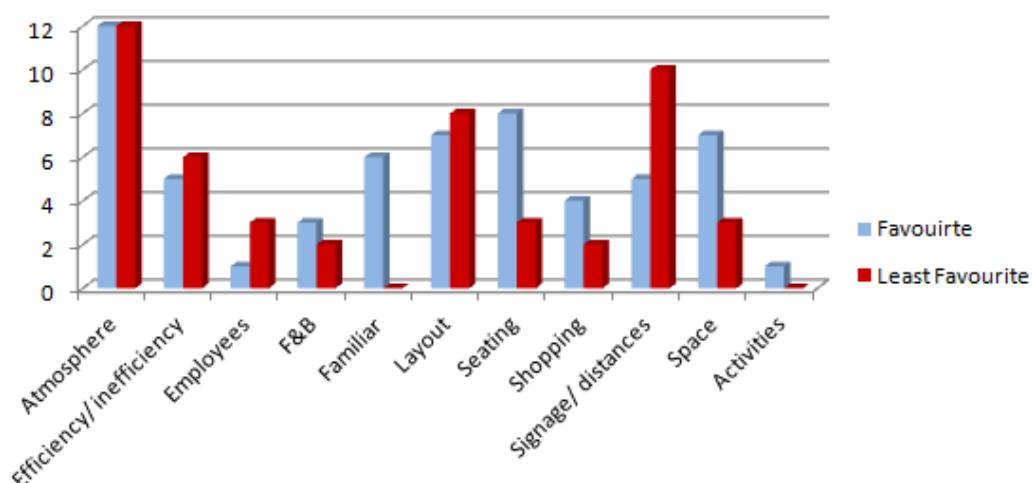
Further, the goal was to connect the interviewees' statements and opinions regarding the various atmospheric cues to their subsequent internal responses and reactions. As stated, because of the nature of the interview questions a simplified approach is taken in the following analysis. Several interviewees directly expressed the consequences of specific atmospheric cues, or lack thereof. Marie for example feels somewhat claustrophobic if there is not enough space, which further leads her to feeling more stressed. This is an example of how the air-side terminal atmosphere can lead to a form of displeasure. Oddvar directly stated that if he is at an old and shabby airport, it will lead to him feeling displeased. Also Helene expressed that if she is at an old and boring airport, she can get in a bad mood. On the positive side, Sigurd said how a delicate and inviting atmosphere leads to pleasure. These examples are mostly connected to pleasure-displeasure reaction. For the other main dimension, namely arousal-relaxing, fewer connections to the interviewees were identified. However, several of the interviewees have throughout the interviews described how nice and comfortable seating areas are something they like. Such an area with a quiet and comfortable atmosphere will likely lead to passengers feeling calm and satisfied. Both feeling excited and calm can be positive reactions at an airport. However, there seem to be more talk about wanting to feel calm, which will be influenced by the atmospheric cues.

Next, passengers' reactions to the atmospheric cues can lead to certain behaviors, namely approach or avoidance behaviors, as well as future patronage. Some interviewees expressed an explicit avoidance behavior as a consequence of negative atmospheric cues. Erna for example said that at some airports she '*can't get away fast enough because it is like I'm just in a waiting mode.*' Also Sigurd believes this, as he stated that some places you think '*here it is just smart to get away from*'. Opposite, a pleasant atmosphere can lead to an approach behavior. There is less direct examples given of this by the interviewees, but for example Erna again describes how if there is actually a pleasant atmosphere, with say colorful couches, then she might realize that '*it is actually pleasant to sit down. It can be nice*'.

Regarding future patronage, or loyalty to an airport, at least two of the interviewees expressed specifically how this can be influenced by the atmosphere. Ståle said that if he can choose between Frankfurt and Schiphol, he would rather travel via Schiphol because this is an airport he finds pleasant and enjoyable. Andreas was perhaps even more direct and said that bad airport experiences are stored in his mind and lead to him actively avoiding specific airports if it is possible. He said that the atmosphere '*matter a great deal to the travel experience.*'

As seen, it is to some extent possible to identify how the air-side terminal atmosphere leads to different passenger responses and reactions, as well as behaviors. All of the interviewees notice the air-side atmosphere, and 14 of the interviewees admitted that it affect their passenger experience. In the framework, personal characteristics and situational factors also influence the passengers' internal responses and reactions. Since the interviews did not ask about specific airport events though, this was not analyzed. However, it is possible to notice that some prefer the bigger airports over the smaller and vice versa. These personal characteristics will hence affect the experience an interviewee has at an air-side terminal.

In addition to these two direct questions regarding the atmosphere, two other interview questions were also analyzed with regards to the atmospheric framework. These questions were whether the interviewees have a favorite and/ or least favorite airport. The reasons for why a given airport is their favorite or least favorite airport was categorized and compared to each other. As seen in the graph below, reasons relating to the atmosphere at the airport were the most frequent reason given, in both cases.



This can imply that although many first and foremost perhaps think of efficiency or shopping as some of the most important reasons when judging an airport, the atmosphere in fact impact passengers' experiences a great deal. Jorunn for example like Lisbon Airport because it '*was very cozy and inviting*', while she dislikes Frankfurt because '*it is very sterile.*' Also Kristin gave specific reasons relating to atmospheric cues to why she prefers Barcelona Airport over Madrid Airport. '*I guess it's the colors, and that they have a cool design and it's spacious (talking about Barcelona Airport).*' Madrid on the other hand '*just wasn't a cozy airport. A bit old.*'

Focus Group

In the focus group all of the participants agreed that the layout and space influence their experience. Marianne said that '*it is important that it is bright, open and quite a few windows. So that you don't feel like you're trapped in a box*'. Not having to walk in line was also mentioned by one participant. Regarding other atmospheric cues, the participants did not seem too involved. Temperature and air quality was agreed upon is important in the air-side terminal. Otherwise Christine said that '*newer airports look nicer, and therefore it makes you have a better impression.*' Pål agreed and stated that a modern and cool design is positive.

As seen, the participants seem to think that the atmosphere matter in the passenger experience, however, it was not possible to identify any specific reaction or behaviors stemming from atmospheric cues among the participants.

E-Survey

In the e-survey it was difficult to investigate how the air-side terminal atmosphere can affect the passenger experience. Instead, responses related to the respondents' last connection was analyzed. The respondents were asked to indicate how the experience of their last connection was, how they felt about the time spent there, and what they thought of the atmosphere. Below are the two tables developed from the answers to these questions.

	Pleasant	Unpleasant	Stressful	Relaxing	Boring	Uncomfortable	Comfortable	Modern	Old
Very Good	27	0	4	12	4	0	19	19	0
Good	34	3	12	15	20	6	18	18	3
Neither good nor bad	9	4	13	2	24	8	3	6	6
Bad	3	1	7	0	9	4	1	2	1
Very Bad	0	2	3	0	3	5	0	0	3

	Pleasant	Unpleasant	Stressful	Relaxing	Boring	Uncomfortable	Comfortable	Modern	Old
Very fast	27	1	7	11	7	2	10	12	0
Fairly fast	29	4	14	12	16	6	20	22	4
Neither Fast nor Slow	14	2	7	5	19	4	9	7	3
Fairly Slow	1	3	8	1	11	7	1	3	4
Very slow	2	0	3	0	7	4	1	1	2

Although logical, the goal was to confirm whether positive atmospheres affect the passenger experience. As we can see from these tables there seem to be a trend towards this being true. For example, out of respondents who said that they had a very bad experience when last connecting, none chose an atmosphere which is categorized as positive. On the opposite end however, of the respondents who believed they had a very good experience, many also said that there was a pleasant, relaxing, comfortable and/or modern atmosphere, all of which are positive perceptions. Although nothing can be concluded from this, it does add to the previous finding that the atmosphere in the air-side terminal will affect the passenger experience.

Sub-conclusion

By using the atmospheric framework, it was discovered that atmospheric cues and the atmosphere as a whole seem to greatly influence the passenger experience. A wide variety of atmospheric cues were brought up by the interviewees, and most admitted that they believe the atmosphere affect their mood, satisfaction and experience in a significant way. Some even said that the atmosphere influence whether or not they even want to travel via a specific airport.

Airport Shopping

The major changes in the airport sector the last decades has as previously stated led to more focus on non-aeronautical revenues, which has meant an increasing involvement of retailers at the airports. Airport terminals possess many of the same facilities and services, as well as the environment of modern indoor shopping centers (Rowley and Slack, 1999). They are under cover, well lit, have seating areas, and shops with open fronts which invite access. A unique characteristic

about airport customers compared to for example customers at a shopping center though is that they are forcibly waiting. Especially transit passengers may be waiting at the airport for several hours. They are experiencing enforced leisure, and will be looking for something to do to occupy their time (Rowley and Slack, 1999). The previous analyses found that shopping is one of the most important and preferred activities to do in the air-side. Therefore it is considered relevant to look further into airport shopping.

Geuens, Vantomme and Brengman (2004) looked further into airport shopping and identified different dimensions of airport shopping motivation and airport shopper types, which have been presented in the theory part of this thesis. The following section will analyze the qualitative interviews and the e-survey responses to see if the same shopping motivations and shopper types can be identified in this thesis' respondents. This is done to see whether there are specific measures airports can do, in order to meet customer needs and wants, and improve the retail experience, which will be part of the airport experience as a whole.

Qualitative Interviews

The interview transcripts were reviewed, and the interviewees' reasons for visiting shops at airports were categorized. See appendix 14 for the table developed. It was found that three of the airport shopping motivations identified by Geuens, Vantomme and Brengman (2004), namely experiential, functional and airport atmosphere, were applicable to this research. None of the interviewees mentioned that they visit shops because of for example multilingual communication or to use foreign currency, which means that the motivation related to airport infrastructure was not applicable here, and was therefore excluded.

15 out of the 16 interviewees stated that one of the most usual reasons for visiting shops at an airport is to browse; some enjoy walking around and looking in stores, while others only do it if they are bored. Five interviewees stated that they actually enjoy visiting shops, and were hence classified as being experientially motivated, while ten interviewees, who browse the stores because they are bored, are motivated by the airport atmosphere. In addition, nine interviewees gave reasons for visiting shops relating to the functional dimension. Several of the interviewees were classified as having two different shopping motivations. For example, many are both

motivated by the airport atmosphere and by more functional reasons. A common characteristic was that many interviewees often browse stores if they are bored or in order to ‘kill time’, while if they buy something it is usually because they need something specific or because of the cheap prices at the tax-free store. This is probably in large due to the price level in Norway. Tobacco and liquor are especially high priced, and therefore people usually ‘hord’ these products when they are at the airport. Or ‘fylle kvoten’ (fill the quota) as it is called in Norway.

Shopping Motivation	Number of people
Airport Atmosphere	10
Functional	9
Experiential	6

For the female interviewees, there was no single motivation that presented itself more often than others. Among the men on the other hand, airport atmosphere was the most common shopping motivation, closely followed by functional motivations. Only two men had an experiential shopping motivation. Differences between young adults and adults were more significant. Every interviewee who had an experiential motivation was adult. No single young adult interviewee expressed this shopping motivation. Instead, seven and six young adult were motivated by the airport atmosphere and functional dimensions, respectively. For the adult, these two dimensions motivated three individuals each.

Regarding the shopping types that can be derived from these findings, it was deemed necessary to create a new shopping type, in addition to the three groups found by Geuens, Vantomme and Brengman (2004). This group has been named ‘goal-oriented’, and applies to five interviewees who were motivated both by the airport atmosphere and by functional reasons. In Geuens, Vantomme and Brengman (2004), the functional shopping motivation related to the shopping lover type. However, this was not appropriate in this research as these individuals did not express enjoying shopping.

Mood shoppers were the largest group, with 10 of the 16 participants being characterized as mood shoppers. As with shopping motivation, several interviewees are classified as two different shopper types, due to these individuals varying shopping motivation dependent on the situation. For example, several said that they usually browse a bit to kill time when departing from an

airport, but then buy something specific when they are arriving at an airport. Therefore many will be mood shoppers when departing, and goal-oriented when arriving at an airport. Shopping lovers were the second biggest group, and relates to the fact that several interviewees have experiential shopping motivation, and enjoy shopping.

Shopper Type	Number of people
Mood shopper	10
Shopping lover	6
Goal-oriented shopper	5
Apathetic shopper	2

Deriving from the demographic differences found in relation to shopping motivation, the same tendencies continue within the shopper type groups. Women are represented in all of the shopper type groups, most of whom being shopping lovers or mood shoppers, while men are predominately mood shoppers. The same applies for the young adults, where seven of the eight interviewees belong in the mood shopper group. For adults, the majority are shopping lovers, followed by mood shoppers.

E-survey

In the e-survey, respondents were asked to select what is most often the reason for visiting shops at an airport. Multiple answers could be selected, which is why the table below have a higher total number of respondents than actual respondents in the e-survey. Each answer option was connected to a specific shopping dimension and shopper type classification. The answer ‘to buy gifts’ needed to be classified as both functional/experiential and goal oriented/ shopping lover though, because it is impossible to know whether respondents know specifically what gift they are going to buy, or if they browse the stores looking for a gift in general.

The definite top reason for visiting shops was ‘to browse/pass time’, which is related to the airport atmosphere motivation, and the mood shopper type. This reflects the findings from the interviews. Second most frequent reason for visiting shops was ‘I need something specific’. Again, this corresponds well to the findings from the interview, as it implies a functional motivation and a goal-oriented shopper type. Shopping lovers with an experiential motivation was the second smallest group, with only 21 respondents answering that they visit stores because they want to do

some shopping. There were also eight apathetic shoppers, who say they never visit shops at airports.

To buy gifts was the third most frequent reason for visiting stores at an airport. 58 respondents say they normally visit shops to buy gifts, which corresponds to around 33 % of the total respondents. This corresponds to findings made by Freathy and O'Connell (2011), where around 34 % of purchases made were for gifts.

Number of Respondents	Answer	Shopping Dimension	Shopper Type
132	To browse/pass time	Airport Atmosphere	Mood shopper
73	I need something specific	Functional	Goal-oriented
58	To buy gifts	Functional / Experiential	Goal-oriented / Shopping lover
31	I see something I want	Airport Atmosphere	Mood shopper
21	I want to shop	Experiential	Shopping lover
8	Never visit shops	-	Apathetic shopper

When testing whether there was significant associations between demographic variables and shopping behavior, significant relationships were found between the independent variables of age, gender and number of travels per year and the dependent variable 'to browse/pass time'.

80 % of respondents under 30 years chose 'to browse/pass time' as a reason for visiting shops, while only 46 % of respondents over 29 years selected this. The associations between age and 'to browse/pass time' had $p < 0,001$, which means that it can be said with great significance that younger travelers are more likely to visit shops for browsing purposes. The same reason for visiting shops were chosen by 83 % female and 61 % male. It is perhaps expected that women are more likely to want to browse in stores, and a result of $p= 0,001$, indicate that this is true. This also corresponds to Freathy and O'Connell's (2013) findings that in general, women spent longer time shopping, and visited more shops than men. Lastly, the majority of respondents who travel less than 16 times per year said that they visit stores to browse or pass time. Only half of the frequent travelers said the same. A $p < 0,001$ show that there is in fact a significant association between these variables.

Sub conclusion and implications

Knowledge about the shopping motivations and shopper types can be used in decisions on how to better respond to different types of travelers. As seen, airport atmosphere and mood shoppers were the most frequent shopping motivation and shopper type, respectively, both among the

interviewees and the e-survey respondents. As Geuens, Vantomme and Brengman (2004) pointed out; mood shoppers are motivated to shop because of boredom or by the atmosphere in the airport.

Knowing this, airport operators and retailers can use experience economy and atmospherics to create a more pleasant and exciting retail environment. Experiential retail involves designing a store to be more than just a place selling goods and merchandise, but a fun place to visit (White Hutchinson, 2013). By accomplishing this, airports can stimulate mood shoppers, who for example decide to browse the stores because of boredom but then are positively surprised if they find that the stores are exciting and actually fun spending time in. Kristin was identified as a mood shopper, and said that 'I actually think that all airports could have a wide variety of stores. Then it is actually just fun being at airports.' Naturally, this will also create a better experience for the shopping lovers and perhaps even the goal-oriented and apathetic shoppers will be more inclined to visit stores in the airport and have a positive experience.

Another finding made in the interviews was that several wish that there would be more normally priced stores. Many stores at airports are famous brands with high prices. If there were more medium priced brands, the interviewees said that they would be more inclined to actually go shopping at the airport. Andreas emphasized that he would like there to be more normally priced stores, but that it then 'has to be exciting stores, with an okay selection. That they do it properly.' Again, experiential retailing can help accomplish this.

Conclusion

The aim of this thesis has been to look further into how experience economy and atmospherics can be used by airport operators to improve the passenger experience in the air-side terminal. When being at an airport, passengers are forced to wait, and they experience enforced leisure. Therefore, creating unique and memorable experiences through the use of experience economy and atmospherics is believed to help improve the passenger experience in the air-side terminal. Airports are no longer just a place to move passengers through, but can be a leisure experience in its own right.

To gain insight into how experience economy and atmospherics can be used to improve the passenger experience, three theoretical concepts were used as the main frameworks. These were the pyramid of customer needs, experience economy and the four experience realms, as well as atmospherics and an adjusted version of Kottasz' framework. In addition, airport shopping motivation was identified.

The problem statement has been sought answered by using a mix of qualitative and quantitative research methods. Qualitative interviews were the main method to collect in-depth knowledge and detailed descriptions regarding the problem area. In addition, a focus group was conducted in order to try to supplement the information gathered from the qualitative interviews. Lastly, an e-survey was conducted, mainly to collect quantitative data, and to reach out to more respondents. By combining these qualitative and quantitative methods, it was attempted to get both in dept knowledge and more generalizable results. The results from the e-survey could corroborate potential findings from the interviews, while the in-depth knowledge from the interviews could help explain results from the e-survey. After collecting data by use of these research methods, the results were analyzed and connected to the relevant theory.

By using the pyramid of customer needs, it was possible to identify which needs passengers find most important. These needs were identified both relating to the airport in general, and specifically when residing in the air-side terminal. Overall, comfort needs, including shopping, F&B and seating, seems to be the most important to passengers. Although speed and ease are also of great importance. There are variations relating to whether passengers are considering the airport in general or when connecting. Comfort is more important when connecting, while speed and ease is more of a priority when departing. Safety and reliability were barely mentioned as being important, but when the respondents were asked in the e-survey to rate specific factors, and hence became aware of these needs, it achieved the highest average ranking. What can be taken away from this is that even though efficiency and the various processes passengers need to go through at an airport are important to them, comfort and experiences also matter greatly. Especially if connecting at airports, as comfort and experience needs then rise in importance.

The next main part of the analysis looked into what people prefer to do in the air-side terminal, both when departing and connecting. The results showed that there is a preference for escapist

experiences, which includes for example shopping and buying F&B. Esthetic experiences are generally also considered a priority, through elements like comfortable seating areas or a quiet environment. The entertaining experiences mostly preferred by passengers seem to be to use their own electronics or having wifi available. Educational experiences are generally not that popular, with only some saying that they for example desire better areas in which to sit and work. Although the ‘traditional’ activities like shopping and buying F&B were by far the most frequent activities mentioned, there also seems to be a wish for more varied and unique experiences, like spas, cinemas or outdoor areas. When asking the interviewees specifically what they miss at airports, esthetic experiences greatly dominated the results. Even though some of the experience realms are generally more ‘popular’, all of them are significant in relation to creating the sweet spot which consists of elements from all of the four realms.

By using the atmospheric framework, it was discovered that atmospheric cues and the atmosphere as a whole seem to greatly influence the passenger experience. A wide variety of atmospheric cues were brought up by the interviewees, and most admitted that they believe the atmosphere affect their mood, satisfaction and experience in a significant way.

Lastly, airport shopping motivation and shopper types were identified, and the results found that the majority of the people are motivated by the airport atmosphere and are mood shoppers. This entails that by using exactly experience economy and atmospherics, airport operators can create a more exciting and pleasant retail environment. Especially since shopping was found to be an important activity, this can mean much to improving the passenger experience.

The analysis led to several different findings, however it is believed that what can be taken away from this is that passengers do in fact care about how their time at airports are spent, and would enjoy more unique experiences and a pleasant atmosphere. However, this does not need to be grand experiences, something as simple as providing nice, comfortable seating areas and wifi can greatly improve the passenger experience for many. What perhaps should be priorities considering the results from this research are providing a wide variety of high quality F&B facilities as well as shops, having nice, relaxing and comfortable seating areas, and providing (free) wifi. Naturally, there are several other measures that can be done, and which would also improve the passenger experience. But these areas could be what will matter most to the most passengers.

It is believed that by taking advantage of the concepts derived from the experience economy, together with purposeful and consistent use of atmospheric cues, airport operators can transform a dull wait, into an exciting and fun experience. Naturally, what passengers value most will differ, but in general it is believed that it will benefit both passengers and airports if experience economy and atmospherics are used to a greater extent. Passengers will have better experiences, while the airports can increase customer satisfaction and even brand loyalty.

Discussion

There are various limitations within this research which will now be elaborated upon. First of all, the intention was to collect primary data at Copenhagen Airport, by interviewing and observing passengers. However, this proved to be impossible as Copenhagen Airport have regulations against this. Therefore, the data gathering had to be done elsewhere.

Regarding the data collection methods that were performed, the focus group proved to not yield that many interesting results. In hindsight this could either have been replaced by doing more qualitative interviews, or the moderator should have tried to get the participants to discuss more.

In regards to the interviews, the researcher got better as more and more interviews were conducted, so the quality of the interviews might be better in the last half than the first half.

For the e-survey it could perhaps have led to more conclusive and concrete results if some rating questions had been included. For example by having various statements where respondents had to rate the importance of different factors. However, it was deliberately decided not to include such rating questions, as respondents often find these frustrating, and hence could have led to fewer respondents. By also including questions with numeric values, instead of just nominal values, it would have been possible to perform regression analyses and get more statistical supported results.

When performing analyses in spss, the results might have been influenced by the fact that most respondents were between 19 – 29 years, which means that this group was much larger than the other age groups. Because of this, respondents under 18 were added to the 19-29 group, while all respondents over 29 years were combined into one single group.

References

- ACI, 2007. *The Airport Business*, [pdf] Switzerland: Airports Council International. Available at: <http://www.aci.aero/Media/aci/file/Position%20Briefs/position%20brief_AIRPORT%20BUSINESS.pdf> [Accessed 2 August 2014]
- ACI, 2012. *Announcing the Airport Council International Airport Economics Survey 2011*, [pdf] Montreal: ACI. Available at: <<http://www.aci.aero/News Releases/Most-Recent/2012/01/12/Announcing-the-Airport-Council-International-Airport-Economics-Survey-2011>> [Accessed 2 August 2014]
- ACI, 2013. *2013 ACI Economics Report*, [pdf] Montreal: ACI. Available at: <<http://www.aci.aero/Publications/New-Releases/2013-ACI-Airport-Economics-Report>> [Accessed 2 August 2014]
- ACI, 2014. *Economics: Introduction*, [pdf] Available at: <<http://www.aci.aero/About-ACI/Priorities/Economics>> [Accessed 2 August 2014]
- ACI Europe. 2010a. *An Outlook for Europe's Airports*, [pdf] Brussels: ACI Europe. Available at: <<https://www.aci-europe.org/component/content/article/37-publications/41-publications.html>> [Accessed 20 July 2014]
- ACI Europe. 2010b. *The ownership of Europe's Airports*, [pdf] ACI Europe. Available at: <<https://www.aci-europe.org/component/content/article/37-publications/41-publications.html>> [Accessed 2 August 2014]
- Adderley, N., 2012. *Making every journey better: Putting passengers at the heart of Heathrow's decision-making*, Airport Management, Vol. 6, No. 2, pp. 141-150.
- Andersen, I., 2009. *Den skrinbarlige virkelighed*, Frederiksberg: Samfunds litteratur
- Arif, M., Gupta, A. and Williams, A., 2013. *Customer service in the aviation industry - An exploratory analysis of UAE airports*, Journal of Air Transport Management, Vol. 32, pp. 1-7.
- Badawi, G., 2012. *Delivering quality services – Austin style*, Airport Management, Vol. 6, No. 4, pp. 329-338

- Ballantine, P. W., Jack, R. and Parsons, A. G., 2010. *Atmospheric cues and their effect on the hedonic retail experience*, International Journal of Retail & Distribution Management, Vol. 38 Iss: 8 pp. 641 – 653.
- Barros, A. G., Somasundaraswaran, A. K. and Wirasinghe, S. C., 2007. *Evaluation of level of service for transfer passengers at airports*, Journal of Air Transport Management, Vol. 13, Iss: 5, pp. 293-298.
- Berry, L. L., Carbone, L. P. and Haeckel, S. H., 2002. *Managing the Total Customer Experience*, MIT Sloan Management Review, Vol. 43, No. 3, pp. 84-89.
- Bitsch Olsen, P. and Pedersen, K., 2003. *Problemorienteret projektarbejde*, 3rd ed. Fredriksberg: Roskilde Universitetsforlag
- Bhutta, C. 2012. *Not by the Book: Facebook as a Sampling Frame*, Sociological Methods & Research, Vol. 41 (1), pp. 57-88.
- Blaikie, N., 2009. *Designing Social Research*, 2nd ed. Cambridge: Polity
- Bogicevic, V., Yang, W., Bilgihan, A. and Bujisic, M., 2013. *Airport service quality drivers of passenger satisfaction*, Tourism Review, Vol. 68, No. 4, pp. 3-18
- Bryman, A., and Bell, E., 2011. *Business research methods*, 3rd ed. New York: Oxford University Press inc.
- Changi Airport Group, 2014, *Entertainment & Lifestyle*. [online] Available at: <<http://www.changiairport.com/at-changi/entertainment-lifestyle>> [Accessed 30 July 2014]
- Correia, A. R. and Wirasinghe, A. C., 2007. *Development of service standards for airport facilities: Application to São Paulo International Airport*, Journal of Air Transport Management, Vol. 13, Iss: 2, pp. 97-103.
- Correia, A. R., Wirasinhe, A. S. and Barros, A. G., 2008a. *Overall level of service measures for airport passenger terminals*, Transportation Research Part A: Policy and Practice, Vol. 42, Iss: 2, pp. 330-346.

Correia, A. R., Wirasinhe, A. S. and Barros, A. G., 2008b. *A global index of service evaluation at airport passenger terminals*, Transportation Research Part E: Logistics and Transportation Review, Vol. 44, Iss: 4, pp. 607-620.

Dictionary.com, 2014. 'Consumer', Dictionary.com. [online] Available at: <<http://dictionary.reference.com/browse/consumer>> [Accessed 12 August 2014]

Fodness, D., and Murray, B., 2007. *Passengers expectations of airport service quality*, Journal of Services Marketing, Vol. 12, No. 7, pp. 492–506.

Freathy, P. and O'Connell, F., 2012. *Spending time, spending money: passenger segmentation in an international airport*, The International Review of Retail, Distribution and Consumer Research, Vol. 22, No. 4, pp. 397-416.

Fredrickson, K., 2013. *New York airports lack amenities finds a new report*, Travelers Today. [online] Available at: <<http://www.travelerstoday.com/articles/7643/20131023/new-york-airports-lack-amenities-finds-a-new-report.htm>> [Accessed 9 August 2014]

Fuglsang, L., Hagedorn-Rasmussen, P. and Bitsch Olsen, P., 2010. *Teknikker i samfundsvidenskaberne*. Frederiksberg: Roskilde Universitetsforlag

Geuens, M., Vantomme, D. and Brengman, M., 2004. *Developing a typology of airport shoppers*, Tourism Management, Vol. 25, Iss: 5, pp. 615-622.

Graham, A., 2014. *Managing Airports: An international Perspective*, 4th ed. Oxford: Routledge

Halpern, N. and Graham, A., 2013. *Airport Marketing*, Oxford: Routledge

Hoffman, K. D. and Turley, L. W., 2002. *Atmospherics, service encounters and consumer decision making: an integrative perspective*, Journal of Marketing Theory and Practice, Vol. 10, No. 3, pp. 33-47.

Justesen, L. and Mik-Meyer, N., 2010. *Kvalitative metoder i organisations- og ledelsesstudier*, København: Hans Reitzels Forlag

Kotler, P., 1973. *Atmospherics as a Marketing Tool*, Journal of Retailing, Vol. 49, No. 4, pp. 48-64.

Kotler, P., Armstrong, G., Wong, V. and Saunders, J., 2008. *Principles of Marketing*, 5th ed. Harlow: Prentice Hall-Pearson Education.

Kottasz, R., 2006. *Understanding the influences of atmospheric cues on the emotional responses and behaviours of museum visitors*, Journal of Nonprofit & Public Sector Marketing, Vol. 16, Iss: 1-2, pp. 95-121.

Kraus, A. and Koch, B., 2006. *The Opportunities and threats of turning airports into hubs*, Journal of Air Transportation, Vol. 11 Iss: 2, pp. 87-112.

Kvale, S. and Brinkmann, S., 2009. *InterView*, 2nd ed. København: Hans Reitzels Forlag

Levy, M. and Weitz, B.A., 2011. *Retailing Management*, 8th ed. USA: McGraw Hill

Nigam, S., Cook, R. and Stark, C., 2011. *Putting the joy back into the airport experience: Can social networking platforms make a genuine contribution to increasing commercial revenues and engaging customers?*, Airport Management, Vol. 6, No. 1, pp. 7-11.

Nijhuis, J. A., 2012. *Creating the i-Port: Innovative strategies to enhance efficiencies and the passenger experience*, Airport Management, Vol. 7, No. 1, pp. 8-12.

Merriam-Webster, 2014. 'Experience', Merriam-Webster. [online] Available at <<http://www.merriam-webster.com/dictionary/experience>> [Accessed 10 August 2014]

Petermans, A. and Van Cleempoel, K., 2009. Retail design and the experience economy: Where are we (going)?, Design Principles and Practices: An International Journal, Vol. 3, Iss: 1, pp. 171-182.

Pine II, B. J. and Gilmore, J. H., 1998. *Welcome to the experience economy*, Harvard Business Review, Vol. 76, No. 4, pp. 97-105.

Pine II, B. J. and Gilmore, J. H., 2011. *The experience economy*, USA: Harvard Business Press

Pride, W. M. and Ferrel, O. C., 2011. *Foundations of Marketing*, 4th ed. USA: South-Western

Rowley, J. and Slack, F., 1999. *The retail experience in airport departure lounges: reaching for timelessness and placelessness*, International Marketing Review, Vol. 16, No. 4/5, pp. 363-375.

- Schiphol, 2014. *Wellness / Read / Relax*. [online] Available at:
<<http://www.schiphol.nl/Travellers/AtSchiphol/EnjoyYourTransfer/WellnessReadRelax.htm#form-transfer>> [Accessed 30 July 2014]
- Smith, D. W., 2013, *Phenomenology*, The Stanford Encyclopedia of Philosophy, Winter 2013 Edition, [online] Available at:
<<http://plato.stanford.edu/archives/win2013/entries/phenomenology/>>. [Accessed 2 August 2014].
- SITA, 2012. *Passenger Self-Service Survey Highlights*. [pdf] Geneva: SITA/Air Transport World.
Available at: <http://atwonline.com/site-files/atwonline.com/files/archive/atwonline.com/sites/files/misc/SITA_Passenger-Self-Service-Survey-2012.pdf> [Accessed 2 July 2014]
- Van Hagen, M., 2011. *Waiting experience at train stations*, The Netherlands: Eburon Academic Publishers
- Van Hagen, M. and Bron, P., 2013, *Enhancing the experience of the train journey*. [online]
Association for European Transport. Available at:
<<http://abstracts.aetransport.org/paper/index/id/73/confid/1>> [Accessed 8 August 2014]
- White Hutchinson, 2013. *Shopping Centers, Malls & Retail* [online] White Hutchinson. Available at:
<<https://www.whitehutchinson.com/leisure/retailprojects.shtml>> [Accessed 15 August 2014]
- Wilson, A., Zeithaml, V. A., Bitner, M. J., and Gremler, D. D., 2012. *Services Marketing. Integrating customer focus across the firm*. 2nd ed. Berkshire: McGraw Hill

Appendices

Appendix 1: Interview Guide

Thank you for taking part in this interview. The topic for this interview is the airport experience. The focus will be on the air-side terminal, which means the area after security. But there will be more general questions about airports as well. Do you have any questions before we begin?

Is it okay that I use a recorder?

Name:

Gender:

Age:

Occupation:

1. How many times do you usually travel by plane during a year?
 - Is that one way or round trip?
2. What is usually your purpose for flying?
3. When you are traveling by plane, how long before the flight departure time do you usually arrive at the airport?
 - Is there a difference if you are traveling for leisure or business purposes?
4. How do you usually feel about being at an airport when you are traveling?
 - How was your last experience at an airport?
5. What is most important to you when you are at an airport?
 - What about if you are connecting through an airport?
6. When you have passed through security, and you are in the air-side terminal, what do you prefer to do before your flight departs?
 - Is there a difference between what you usually do and what you would prefer to do if there were more options?
7. Imagine that you have to wait 4 hours for a connecting flight, or that your flight is delayed, what would you prefer to do?

- What kind of services and facilities would you value?
8. Is there something you feel many airports are missing/lacking?
9. What will usually be the reason if you visit shops at an airport?
- Are shops at airports important to you?
10. How important is the layout and the amount of space at an airport?
11. Do you notice the atmosphere at an airport? For example things like design, light, temperature, music, colors.
12. How do other people at the airport affect your experience?
- Do the staff at airports affect your experience?
13. Do you have an airport you like more than others?
14. What about an airport you like less than others?
15. Have you ever chosen a specific trip because of the airport it departed from or connected through, even though it was not the cheapest or fastest option?

If they mention F&B, add these questions when natural. Otherwise ask in the end.

- What do you look for when choosing a place to eat or drink something?

That was all the questions I had. Do you have anything that you would like to add?

Thank you very much!

Appendix 2: Focus Group Guidelines

Date:

Name: _____ *Age:* _____ *Occupation:* _____ *Number of travels by plane per year:* _____

-
-
-
-
-

Goal of the FG and introduction:

“Hello, thank you so much for taking part in this focus group. Today we are going to discuss the airport experience, when you are traveling yourself. The focus is on the air-side terminal. This means the part after security. But there will also be topics about the airport in general. If you have any questions, or are unsure about anything, please just ask me.”

Questions:

1. What word comes to mind when you hear the word ‘airport’?
2. What do you feel when you think of being at an airport?
3. What is unique about traveling from an airport compared to other means of transportation?
4. What is most important to you when departing from an airport?
5. What is most important if you are connecting through an airport?
6. When you have passed through security, and you are in the air-side terminal, what do you prefer to do before your flight departs?

7. Imagine that you have to wait a long time hours for a connecting flight, what would you prefer to do then?
8. Are there any facilities you would value if you have had a long flight, and have a long connection? For example the opportunity to take a shower?
9. Many shops at airports are quite expensive. Would you like it if there were more 'medium' priced stores?
10. Regarding food and beverage. Is there anything in particular you look for when choosing a place to eat or drink something at an airport?
11. Is there something you feel many airports are missing/lacking?
12. Do the layout and the amount of space available at an airport affect your experience there?
13. Does the atmosphere at an airport affect your experience of being there? For example things like design, temperature, music, colors.
14. Do employees affect your experience?
15. Do you have an airport you like more than others? If so, why?
16. What about an airport you like less than others? Why?
17. Have you ever chosen a specific trip because of the airport it connected through?
18. Is there anything that could make the experience of being at an airport better?

That was everything. Do you have anything you would like to add?

Thank you so much!

Appendix 3: E-Survey Questionnaire

Airport experiences

* 1. Have you traveled with an airline during the last 12 months?

- Yes
- No

* 2. How many times do you travel by airline (one way) during a year?

- 0 - 4 times
- 5 - 10 times
- 11 - 16 times
- More than 16 times
- I don't know

* 3. What is most often your purpose for flying?

- Leisure
- Business
- Studies

* 4. How long before your flight departure time do you usually arrive at the airport when you are flying international?

- Less than 1 hour before
- 1 hour to o 1,5 hours before
- 1,5 hours to 2 hours before
- More than 2 hours before
- I don't know

5. What do you think makes it pleasant/fun to be in the air-side terminal (the area after the security checkpoint)?

Please describe if you could:

Airport experiences

*** 6. When you have passed the security control, what do you prefer to do before your flight departs? (Multiple answers possible)**

- Browse the stores/go shopping
- Buy some food or drinks
- Go straight to the gate and wait
- Find a comfortable place to relax
- Find a place to do some work/ studying
- Go to a gaming arcade
- Use my phone/ tablet/ computer
- Spa/ beauty treatment (massage, manicure, etc)
- I don't know

Other, please specify

*** 7. Imagine that you have to wait 4 hours for a connecting flight or a long delay. What would you prefer to do? (Multiple answers possible)**

- Browse the stores/go shopping
- Buy something to eat or drink, and sit down to enjoy it
- Sit by the gate
- Find a comfortable place to relax
- Find a good place to do some work/studying
- Go to a gaming arcade or a "cinema"
- Use my phone/ tablet/ computer
- Spa / Beauty Treatment (massage, manicure, etc)
- I don't know

Other, please specify

*** 8. Please think about the last time you had a connecting flight.
What airport did you connect through?**

Airport experiences

* 9. What was your experience of being there?

- Very good Good Neither good nor bad Bad Very bad

* 10. How did you experience the time at the airport?

- It went by very fast
 It went by fairly fast
 It went by neither fast nor slow
 It went by fairly slow
 It went by very slow

11. What activities did you do? (Multiple answers possible)

- Shopping / browsed in stores
 Bought something to eat or drink, and sat down
 Visited a lounge (airline lounge)
 Relaxed with my computer, book etc.
 Worked/studied
 Talked with others
 Went straight to the gate
 I don't know

Other, please specify

12. What did you think of the atmosphere in the air-side terminal? (Multiple answers possible)

- Pleasant
 Unpleasant
 Stressful
 Relaxing
 Boring
 Uncomfortable
 Comfortable
 Modern
 Old
 I don't know

Other, please specify

Airport experiences

*** 13. Please rank these factors in order of what is most important to you at an airport?
(Most important at the top)**

- Good food and beverage selection
- Reliable departure times
- Modern and nice airport
- Fast check-in and security
- Good signage/ easy to find your way around
- Nice, comfortable areas where you can sit
- Good shopping opportunities
- Safety

*** 14. Please select what is most important to you when you are connecting at an airport? (Multiple answers possible)**

- Good food and beverage selection
- Modern and nice airport
- Good signage/ easy to find your way around
- Nice, comfortable areas where you can sit
- Good shopping opportunities
- Open and spacious airport
- Wi-Fi available
- Possibility to take a shower
- I don't know

Other (please specify)

Airport experiences

* 15. Why do you usually visit shops at an airport? (Multiple answers possible)

- I need something specific
- I see something I want
- I want to browse/ pass time
- I want to do some shopping
- To buy gifts / something for others than myself
- I never visit shops

Other, please specify

* 16. Can you think of an airport you like more than other airports?

- Yes
- No

If yes, what airport?

* 17. Can you think of an airport you like less than other airports?

- Yes
- No

If yes, what airport?

Lastly

* 18. Are you...?

- Male
- Female

* 19. Age?

- 18 or younger
- 19 – 29
- 30- 39
- 40 – 49
- 50 – 59
- 60 or older

Airport experiences

20. Your nationality?

- Norwegian
- Danish
- Swedish
- German
- British

Other, please specify

* 21. Are you primarily...?

- A student
- Working
- Retired
- Other

Thank you for participating in this survey!

If you have any comments, please e-mail tjo09ac@student.cbs.dk

Appendix 4: Qualitative Interviews

Interview 1

Name: Jorunn

Gender: Female

Age: 58

Occupation: Working

1. *Hvor mange ganger reiser du vanligvis med fly i løpet av et år?*

- Vanligvis 1 gang i året.

2. *Hva er vanligvis formålet når du reiser med fly?*

- Det er enten for å dra på ferie, eller for å besøke datteren min.
- *Vil du si at å besøke datteren din er ferie?*
- Ja, det er ferie.

3. *Når du reiser med fly, hvor lenge før avreisetid pleier du å møte opp på flyplassen?*

- Åjaa, det kan godt være 3 timer før. Jeg liker å ha god tid.
- *Er det noen spesiell grunn til det?*
- Nei, du vet jo aldri, det kan være litt mye folk gjennom sikkerhetskontrollen, og så liker jeg å ha god tid inne på flyplassen. Å gå og kikke hvis det er butikker. Kanskje ta meg litt å spise, en kopp kaffe og litt sånn.
- *Så det er både på grunn av prosessene at du vil ha litt god tid, og fordi du vil nyte å være på flyplassen?*
- Ja.

- *Reiser du noen gang med jobb?*
- Ja, jeg har gjort det også noen ganger.
- *Er det noen forskjell på hvor lenge før du møter opp da i forhold til ferie?*
- Nei, det er noenlunde likt. Når du er med jobb da er du jo en gruppe, så da får du jo et tidspunkt du skal møte opp.
- *Du reiser aldri i jobbsammenheng alene?*
- Nei

4. Hvordan opplever du, eller hva føler du, vanligvis om å være på en flyplass?

- Åh, da er jeg spent på det jeg skal.... Ehm, ja på avreisen. Og jeg gleder meg til det jeg skal gjøre. Og, ja, forventningsfull.
 - *Så liker du vanligvis å være der?*
 - Ja. Det kommer litt an på hvilken flyplass jeg er på.
- Hva med sist gang du reiste, hvordan var opplevelsen din da?*
- Den var bra. Da fløy jeg fra Stavanger til Gardermoen, og så til New York. Og det gikk helt knirkefritt, bortsett fra at datteren min var litt sen. Da hadde jeg tenkt å reise uten henne. Hehe.

5. Hva er viktigst for deg når du er på en flyplass? Da tenker jeg generelt hele flyplassen.

- Ja, viktig det er jo det at når du kommer og skal sjekke inn, hvis du trenger hjelp, at du får det. At det er folk du kan henvende deg til. Og, gjennom sikkerhetskontrollen at det er nok sluser. At det ikke blir så lange køer. Og at de er høflige. Det er viktig. Og så er det også viktig hvilket tilbud som er inne på flyplassen. Med, ja forskjellige typer butikker, spisesteder.. At det kunne vært sånn stillerom du kunne gått inn i, selv om du ikke er VIP.
- Tenk at du mellomlander på en flyplass. Da trenger du jo ikke å gjøre alle disse prosessene. Hva er da viktigst?*
- At det er lett å komme fra den ene gaten til den andre. At det ikke er så store avstander. Eller hvis det er det, at det er lett å finne frem. Og at du kan gå og, hvis du har tid, sette deg og slappe av, på ja, i gode stoler og en innbydende plass. Ikke bare noen benker som står i et kaldt rom.

6. Når du reiser fra en flyplass, og har passert sikkerhetskontrollen, hva foretrekker du å gjøre før flyavgang?

- Åh, da foretrekker jeg å gå og se og handle litt. Det kommer jo an på, taxfree kanskje hvis det er noe sånt. Eller ja, hva det måtte være av andre ting. Klær, sko, smykker, sånt noe.
 - *Er det det du vanligvis gjør? Altså, er det noen forskjell på det du vanligvis gjør og det du ville foretrukket hvis du hadde muligheten?*
 - Nei. Har jeg veldig god tid så går jeg også og kikker og ser om jeg ser en kjekk plass å sette meg ned og ta noe å spise og drikke. Men det er ikke det som er viktigst.
- Hvis du skal ha noe å spise, hva setter du pris på med et spisested?*

- At de har forskjellige sorter kaffe, så hvis jeg vil ha en caffé latte så kan jeg ta det. At de ikke bare har vanlig kaffe. Sånn, alkohol er ikke så viktig for meg. Og at de har godt utvalg hvis jeg går på et sted hvor de selger sandwicher og baguetter og sånn. At det er litt forskjellig du kan velge. Ikke bare med ost og skinke. Og at du kan få noe godt å drikke. Juice, ferskpresset juice og sånn.

- *Hva med området?*

- Ja, det må være innbydende. Rent må det være. Kanskje at det er litt sånne små.. Altså, gode stoler og sitte i. Ikke noen trestoler. Og at det er litt avskjermet, med blomsterkasser eller hva det måtte være.

- *Men du sa at butikker er mer viktig enn restauranter og caféer?*

- Ja.

7. Forestill deg at du må vente 4 timer fordi du skal mellomlande, eller fordi flyet ditt plutselig er forsinket. Hva ville du da foretrukket å gjøre?

- Da hadde jeg nok sikkert gått og kikket litt. Men da tror jeg det viktigste hadde vært at jeg kunne gått og satt meg, og tatt meg en kopp kaffe. Og en matbit.

- *Er det noen typer services eller fasiliteter du ville du satt pris på?*

- Nei, det er ikke det. Altså, man måtte fått visst at flyet var forsinket sånn og sånn. Kanskje et lite minus er at man alltid må følge med på disse tavlene. Sånn at da er det litt, da føler jeg at jeg må være en plass hvor man kan se på den tavlen.

- *Så det er noe som er viktig, at du har god oversikt?*

- Ja, mhmm.

8. Er det noe du føler mange flyplasser mangler?

- Ehm.. Jeg kommer ikke på noe akkurat nå. Det gjør jeg ikke.

- *Hvis du tenker sist gang du fløy. Kommer du på noe spesifikt da?*

- Ehm, på Sola kan det jo ofte være køer når du skal gjennom sikkerhetskontrollen. Og så vet jeg det at når du har gått gjennom den, så må du passe på at du går enten til høyre for å komme til utenriks, eller så er det lett å gå til venstre. Og da er du jo på innenriks. Så det kan være litt.. obs, her må jeg følge med. Men ellers så.. Det kan jo være litt langt å gå av og til med bagasjen, fra der du parkerer.

- *Du nevner Sola, er det noe de gjør bra, som du har lagt merke til?*

- Ja, jeg synes det at når jeg har stått og skal sjekke inn selv. Og hvis jeg står der og tutler litt, så kommer det folk og hjelper og spør om de kan hjelpe. Og jeg synes det at hvis jeg

har spurt de som går der og skal hjelpe til, de er veldig hjelsomme.

- *Hva med i gate området?*

- Nei.. Det har blitt veldig greit der, etter de bygde om på Sola.

- *Hvordan da?*

- Jeg føler det har blitt litt raskere gjennom sikkerhetskontrollen.

- *Hva med etter sikkerhetskontrollen?*

- Åja, det har jo blitt litt... finere.

- *Noe med atmosfæren?*

- Ja, de har delt litt mer opp. ..Både på innenlands og, så er det litt mer utvalg med butikker, som ikke var før.

9. Du sier du liker å gå i butikker. Hva er vanligvis grunnen til at du går i butikker?

- Bare ser om det er noe jeg har lyst på.

- *Så det er mest for å kikke, ikke at du vet du skal ha eller trenger noe?*

- Neida. Jeg satser ikke på det på flyplassen.

10. Du sa at det er viktig at det er lett å finne frem og at det ikke er for lange avstander. Dette går jo på layout. Hvor viktig er for eksempel at det er mye plass, og at det er åpent?

- Det synes jeg også er viktig. At det er god plass, og at når du setter deg ned ved gaten, at du ikke sitter som sild i tønne, trangt og.. Det liker jeg ikke. At det er åpent og, at det er gode stoler eller benker å sitte i. Det kunne godt vært... det så jeg vel sikker nå når jeg fløy fra Lisboa. Der var det akkurat som noen stoler du kunne sette deg i, sånn som du kunne legge deg bakover i. Jeg tror det var der, eller en annen flyplass. Ja, det var de som satt der og slappet av, og sov litt. I stedet for bare disse benkene, som jeg sier.

11. Pleier du å legge merke til atmosfæren på en flyplass? Med det mener jeg ting som design, lys, temperatur, musikk, farger.

- Ja, det gjør jeg. Og jeg synes.. at varme spesielt. For enten så føler jeg at enten så er det så varmt, eller så er det kaldt. Og ja, med farger også. For jeg liker, og er veldig opptatt av farger og sånt. Så det, legger jeg merke til. Så hvis det er farger jeg liker så er det greit. Hvis det bare er sånn hvitt, da synes jeg det blir så kaldt.

- *Tror du det kan påvirke hvordan du føler av å være der?*

- Ja, det kan det. Og også hvis det er litt sånn.. malerier eller plakater på vegger, og.. Blomster eller trær, eller hva du vil kalle det. Sånn blomsterkasser. Det også.

12. Hva med andre personer, påvirker det opplevelsen din av å være på en flyplass?

- Nei. Det gjør ikke det. Altså, jeg sitter og betrakter dem, men det er ikke det at det påvirker..
- *Hva med hvis det for eksempel er veldig mye folk, eller veldig lite folk?*
- Ja, hvis det er veldig mye så tenker jeg det at det er en travel flyplass. Er det lite folk så, ja.. tenker du at her var det lite folk i dag, så da går det sikkert raskt.
- *Så det påvirker ikke humøret ditt? For eksempel stress?*
- Nei. Nei.. Eller du kan si hvis du har litt lite tid, og du skal handle taxfree og det er masse folk, da.. da påvirker det humøret at du blir litt stresset og tenker 'årh, håper jeg når flyet'. Men ikke ellers.
- *Hva med ansatte.. Du sa jo i forhold til check-in prosessen så er det viktig, og at de pleier å være hyggelige på Sola. Men for eksempel ansatte inne ved gate området?*
- Ja.. Mine opplevelser er at de har vært greie.. Jeg kan ikke komme på noe sånn, som jeg har lagt merke til. Men det er klart at hvis de er sure så er et det jo ikke kjekt.

13. Har du en flyplass du liker mer enn andre?

- ..Ja... Ehm.. Ikke Frankfurt, for den er så kald, med bare den gangen der i... når du skal mellomlande og være der i noen timer.
- *Så det er en du liker mindre enn andre?*
- Ja. ...Ehm, var det den i Lisboa? Jo, jeg var en plass men jeg husker ikke hvor det var. Jeg gikk, og så var det akkurat som et torg i midten, med litt butikker.
- *Det høres ut som Lisboa.*
- Ja, den likte jeg godt.
- *Var det noen spesiell grunn til det?*
- Nei, jeg synes det så.. det var koselig og innbydende. Akkurat som det var samlet. Mye av butikkene og spisestedene. Og det kunne også kanskje vært litt greit at, butikker.. at man samler litt mer butikker at de lå etter hverandre. Og at spisestedene lå etter hverandre. København liker jeg! Den synes jeg er koselig.
- *Noen spesiell grunn til det?*
- Ja, jeg synes det, akkurat som om det er litt forskjell... ehm.. der er det vel sånn at du har taxfree her, og så litt butikker og spisesteder og sånn. Og så synes jeg at.. ehm, nei jeg gjør det bare.
- *Utenom butikker, er det noe annet med København eller?*
- Ja altså, med selve flyplassen inne der? ... Ja, jeg synes at, selv om det er en stor flyplass, så virker det veldig sånn.. hva skal man si.. jeg føler ikke det er sånn, stress. At folk er liksom avslappet og rolige.

14. Du sa at Frankfurt er en flyplass du liker mindre enn andre?

- Ja, mhm.

15. Har du noen gang valgt en bestemt reise pga hvilken flyplass du reiste fra eller skulle mellomlände på, selv om det ikke var den billigste eller raskeste turen?

- Nei.

Det var alle spørsmålene jeg hadde. Har du noe du vil tilføye?

Nei.

Tusen takk!

Interview 2

Name: Marie

Gender: Female

Age: 25

Occupation: Working

1. Hvor mange ganger reiser du vanligvis med fly i løpet av et år?

- Skal vi se.... Kanskje 8. Mellom 8 og 10 enkeltreiser. Så.. rundt 4 tur retur reiser.

2. Hva er vanligvis formålet når du reiser med fly?

- Det er å komme seg hjem og tilbake fra studieplass. Det er vel det som har vært mest. Ellers så er det jo for ferietur.

3. Når du reiser med fly, hvor lenge før avreisetid pleier du å møte opp på flyplassen?

- Jeg liker å ha god litt god tid, så jeg pleier jo, ehm, når det er innenlands så pleier jeg vel å være halvannen time før flyet går. Og hvis det er utenlands, så kanskje to timer.

- *Hvorfor liker du å være i litt god tid?*

- I tilfelle det er litt kø i sikkerhetskontrollen, og ja, egentlig på grunn av kø.

- *Så det er ikke fordi du vil ha litt tid å være på flyplassen?*

- Nei, egentlig ikke.

- *Er det noen forskjell på hvor lenge før du møter opp når du skal reise på grunn av studier, enn hvis du reiser på ferie?*

- Ja hvis jeg skal på ferie så liker å ha litt god tid så jeg for eksempel kan gå litt i taxfree og sånn. Så, da vil jeg jo vært litt tidlig for å ha tid til det. Og for at det ikke skal bli sånn stress før du skal reise. Men hvis jeg bare skal ta en sånn tur til Trondheim, så har jeg jo gjort det ganske mange ganger før.

- *I forhold til taxfree, er det kun for å kjøpe taxfree varer? Ikke at du vil i andre butikker?*

- Mange av de flyplassene jeg har vært på har ikke vært så veldig store, eller hatt så maange butikker. Men sånn, hvis jeg er i København så er det kjekt å ikke litt i butikker. Men sånn som Oslo og Trondheim, så er det jo ikke så ekstremt mye utvalg.

4. Hvordan opplever du, eller hva føler du, vanligvis om å være på en flyplass?

- Litt stressa! Gruer meg litt til flyturen. Jeg er ikke såå glad i å fly. Eehm.. ja, så jeg synes ikke det er veldig avslappende å være på flyplassen egentlig.
- *Kommer du på noe som kan gjøre at du blir mer avslappet?*
- Ehm... Hvis det ikke er så mange folk. Jeg liker ikke at det er stappfullt. Hvis det er ingen plasser hvor du kan sette deg ned, og være litt alene. Hvis det bare er folk rundt deg så synes jeg det blir litt slitsomt.

- *Hva med atmosfæren, for eksempel, lys, musikk, farger..?*
- Ja, kanskje hvis det er litt sånn lounge stemning rundt omkring så kan det bli litt mer avslappende. Og hvis det er god luft, det er viktig. Et must er air-condition på flyplasser. Ehm.. Ja, og kanskje bare litt plasser det går an å sitte da. Det synes jeg er viktig.

- *Hva med sist gang du reiste, hvordan var opplevelsen din da?*
- Nå nettopp, når jeg kom hjem fra Hellas. Da var det en veldig liten flyplass, og det var veldig varmt når vi kom inn. Det var ikke en god opplevelse. Men da vi kom forbi sikkerhetskontrollen så var det egentlig mye bedre. Da satt vi bare der og kunne slappe av. Spesielt etter at alle svenskene hadde flydd av gårde, for da var det ikke så fullt lenger. Men, veldig liten flyplass, så det var ikke så mye å gjøre. Og vi kunne ikke betale mat med kort, og man kunne ikke ta ut penger.. Så vi var jo ganske sultne.
- *Hvilken flyplass var dette?*
- Det var.. Prevesa i Hellas.

5. Hva er viktigst for deg når du er på en flyplass? Da tenker jeg generelt hele flyplassen.

- Eh.. At sikkerhetskontrollen går kjapt. At man ikke må stå sånn 1 time i kø. Det er veldig viktig. Og at check-in prosessen, at det er veldig lett. I Norge har vi jo sånn at vi kan sjekke inn, og slippe av bagasjen selv, det synes jeg er veldig greit. Da går ting litt forttere. Og så når man kommer inn, synes jeg det er viktig at man kan kjøpe vann, drikke, mat. Ehm, kunne kanskje hatt litt lavere priser.. og at du har mulighet til å sette deg ned og ha en plass å sitte. Så det er egentlig det viktigste.

- *Tenk at du mellomlander på en flyplass. Da trenger du jo ikke å gjøre alle disse prosessene. Hva er da viktigst?*
- At det er gode skilt, sånn at du vet hvilken gate du skal komme deg til. Ja.. Og at, ja, gode oversikter, at hvis du ikke vet hvilken gate så kan du sjekke på en skjerm. Ehm, at det er do tilgengelig lett. Ja, det er vel egentlig det som er viktigst. Og så kan det, jeg er ikke så opptatt av alle de butikkene da. Men hvis jeg skal være lenge, så er det jo selvfølgelig viktig med litt å kunne gjøre.

6. Når du reiser fra en flyplass, og har passert sikkerhetskontrollen, hva foretrekker du å gjøre før flyavgang?

- Ehm, ja wifi synes jeg er viktig at de har på flyplass. Gratis wifi. Sånn at du kan sette deg og for eksempel sjekke noe på dataen, eller har noe du skal jobbe med, og har mulighet til å gjøre det da. Ehm.. Og at du kan kjøpe kanskje en bok hvis du vil lese det. Jeg foretrekker egentlig mest å.. det beste hadde egentlig kanskje vært å kunne tatt en kaffe og hatt pc'en, så kunne du brukt wifi, og vært på Facebook.

- *Er det det du vanligvis gjør? Altså, er det noen forskjell på det du vanligvis gjør og det du ville foretrukket hvis du hadde muligheten?*

- Ja det er vel egentlig det jeg vanligvis gjør også ja. Men hvis det ikke er wifi så sitter jeg som regel bare der. Jeg kjøper ofte vann, litt mat kanskje.

- *Som du sa så er mange flyplasser du reiser fra ganske små. Men hvis du kunne gjort akkurat det du ville gjort, er det noe annet?*

- Massasjestol! Slappe av. For å kommet i litt avslappet modus før du skulle fly.

- *Ville du vært villig til å betale for det?*

- Ikke så veldig mye, men litt. Særlig hvis jeg skulle vært lenge på en flyplass.

7. Forestill deg at du må vente 4 timer fordi du skal mellomlanding, eller fordi flyet ditt plutselig er forsinket. Hva ville du da foretrukket å gjøre?

- Da.. Hva kunne jeg tenkt da? Restauranter er kjekt å ha. Litt utvalg av restauranter. Og kanskje kunne de hatt litt rimeligere tilbud på mat. At prisene ikke er SÅ høye inne på flyplassen... Men noen andre servicer? .. Ehm, kanskje de kunne hatt.. Wifi. Bra wifi. Da kan man klare seg ganske lenge.

- *Er det noen services eller fasiliteter du kunne tenkt deg?*

- Ja, da synes jeg det kunne vært lettere å ta kontakt med noen inne på selve området, hvis flyet ditt blir forsinket. For før du har sjekket inn, så er det lett å gjøre sånn. Men hvis du først har kommet inn og det blir forsinkelser, eller flyet blir kansellert, så er det veldig vanskelig å finne ut hva gjør jeg nå... Og å få vite om du får noe dekket, om du får noe matpenger og sånn.

8. Er det noe du føler mange flyplasser mangler?

- Ehm.. I Norge synes jeg egentlig det er ganske greie flyplasser. I hvert fall de største.. Jeg synes egentlig, i hvert fall når jeg reiser korte avstander, så synes jeg de har det ganske greit og det er ganske enkelt. Men i utlandet, så synes jeg noen sånne små flyplasser kan ha forbedringspotensialet. Ehm, for eksempel, at du i alle fall tar i mot kort på flyplass. Det er jo de færreste som har mye kontanter på seg. Så det synes jeg på en måte er et minimum,

at du har en bank terminal.

9. Går du noe i butikker når du er på en flyplass?

- Ja, hvis jeg skal reise langt så gjør jeg ofte det. Og så går jeg ofte hvis de har sånn travel value i Trondheim. Så kjøper jeg ofte det jeg vil ha med hjem. Det er jo taxfree innenlands.
- *Hvilke typer produkter?*
- Da er det parfyme, eller fuktighetskrem.. Sånnne ting jeg trenger da.
- *Så grunnen til at du vanligvis går i butikker er...?*
- For å få ting jeg trenger. Det er veldig sjeldent jeg går og kikker. Det gjør jeg heller når jeg er utenfor flyplassen.
- *Er butikker viktig for deg på en flyplass?*
- Nei, det er egentlig mindre viktig. Taxfree er viktig da.

10. Hva med layout, og hvor mye plass det er på en flyplass, er det viktig for opplevelsen din?

- Viktig med mye plass, synes jeg. Eller i hvert fall sånn, åpent. At det ikke er så veldig trange ganger. Alt synes jeg skal være litt åpent. Sånn at du ikke får sånn klaus følelse av å være der. Det får du nok av inne på flyet.
- *Kan det påvirke hvordan du har det?*
- Ja.
- *På hvilken måte?*
- Jeg kan føle meg mer stresset hvis det er veldig trangt. Så kan jeg få litt sånn klaus, og masse folk, og så kan jeg bli litt mer stresset før jeg skal fly, i forhold til hvis det er lite folk.

11. Pleier du å legge merke til atmosfæren på en flyplass? Med det mener jeg ting som design, lys, temperatur, musikk, farger.

- Ja. Ja. Litt rolige farger synes jeg. Jeg synes ikke de skal ha sprakende liksom. Det må på en måte være sånn behagelige farger. Og så litt musikk, men ikke sånn heavy party musikk. I så fall bør det bare være enkelte områder.
- *Tror du det kan påvirke hvordan du føler om å være på en flyplass? Eller at du tenker på det siden jeg spør deg?*
- Nei jeg tror at jeg blir påvirket av omgivelsene veldig når jeg er på en flyplass.

12. Andre personer har vi allerede snakket om.

- Ja, jeg liker ikke når det er så mye folk.

13. Har du en flyplass du liker mer enn andre?

- Ehm, jeg synes at når vi har vært i København så var den flyplassen veldig bra.

- *Noen spesiell grunn til det?*

- Nå er det en liten stund siden jeg har vært der, men jeg føler alt har gått veldig enkelt der. Når du skal sjekke inn så har alt vært veldig lettint. Og så synes jeg egentlig at nå har Stavanger og Trondheim også blitt veldig bra, etter at de har oppgradert sikkerhetskontrollen. Men ja.. Nå har jo ikke jeg vært på så veldig mange flyplasser men. Hehe.

- *Så det var mest prosessen på København som gjorde det bra?*

- Ja, og så også at der har du på en måte mulighet til å gjøre det meste du vil når du kommer inn.

14. Har du en flyplass du liker mindre enn andre?

- Hmm... Den var den Prevesa da. Hehe. Men, ellers.. Jo Mexico City.

- *Hvorfor det?*

- Det var veldig lang kø i passkontrollen. Og så følte jeg meg ikke så veldig trygg der. ..Det var rotete, vanskelig å finne frem. Og ikke så godt skiltet.

- *Var det noen spesiell grunn til at du ikke følte deg så trygg?*

- Det var mye bevæpnet sikkerhetsvakter. Da tenker man liksom, hvorfor er de der?

15. Har du noen gang valgt en bestemt reise pga hvilken flyplass du reiste fra eller skulle mellomlande på, selv om det ikke var den billigste eller raskeste turen?

- Jeg er ikke egentlig så opptatt av flyplassen når det gjelder det. Det viktigste for meg er raskest mulig frem.

- *Hvis du skulle mellomlande en plass, og hadde to alternativer. Ville du tenkt noe over hvilken flyplass du skulle mellomlande på da?*

- Ehm, ja.. Jeg ville valgt den som jeg kjenner og liker hvis det var samme pris. For eksempel så liker jeg København, så jeg hadde kanskje heller valgt å mellomlande der enn et annet sted. Hvis det var samme pris.

Det var alle spørsmålene jeg hadde. Har du noe du vil tilføye?

Nei.

Tusen takk!

Interview 3

Name: Kristin

Gender: Female

Age: 25

Occupation: Working

1. Hvor mange ganger reiser du vanligvis med fly i løpet av et år?

- Generelt sett, kanskje mellom 4 og 6 kanskje. Nei, mer enn det.. Kanskje 8-10 ganger. Det varierer litt. Sikkert over 8.
- *Enkeltreiser?*
- Ja. Så 4-5 reiser i året.

2. Hva er vanligvis formålet når du reiser med fly?

- Formålet er enten ferie, eller dra hjem fra studested.
- *Circa likt?*
- Ja. Eller, litt mer studie.

3. Når du reiser med fly, hvor lenge før avreisetid pleier du å møte opp på flyplassen?

- Det spørs om det er innenlands eller utenlands, men generelt så er det... ehm, innenlands 1 time før, utenlands kanskje 1,5 time før.
- *Hvorfor det?*
- Generelt sett så reiser jeg ikke fra så store flyplasser. Så da er det nok å komme 1 time før. Det går liksom ganske fort med check-in og bagasjeinnlevering og sånn. Jeg er ikke så fan av å vente.
- *Er det noen forskjell på hvor lenge før du møter opp når du skal reise på grunn av studier, enn hvis du reiser på ferie?*
- Ehm, hvis du reiser på charter så står det jo at man skal være der 2 timer før, så da var vi jo litt lenger før. Men generelt hvis jeg har bestilt selv, så vil det ikke være noen forskjell. Det spørs jo, når jeg skal flytte hjem så har du jo litt mer bagasje, så hvis man har mye bagasje så beregner jeg jo litt bedre tid. Og hvis du bare reiser med håndbagasje så trenger du nesten ikke noe tid før. Da kan du nesten komme en halvtime før. Eller, 40 minutter da. Hehe.

4. Hvordan opplever du, eller hva føler du, vanligvis om å være på en flyplass?

- Nei, jeg synes det er greit, hvis de har sånn taxfree. Det spørs jo hvor mange timer, hvis jeg er i transfer på en flyplass, og har mange timer der så synes jeg det kan bli kjedelig å være der for lenge. Da har du gjort taxfreeen. Men generelt sett, hvis du bare har litt tid der, før du skal gå om bord i flyet, så synes jeg det er greit. Det varierer litt fra flyplass til flyplass da.
- *Hva med humøret, liker du det, eller liker du det ikke så godt?*
- Altså, det er ikke min favoritt plass å være på. Men jeg blir ikke i dårlig humør av å være der. Jeg liker det, og jeg vet jeg skal reise.

5. Hva er viktigst for deg når du er på en flyplass? Da tenker jeg generelt hele flyplassen.

- Det viktigste er at det er lett å finne frem. At de har noe mattilbud hvis jeg vil spise. Bra taxfree. Sånn at hvis jeg vil kjøpe noe, så har de det jeg vil ha. At det er litt utvalg. ...Og at flyet går på tiden.
- *Hva hvis du mellomlander, hva er viktigst da?*
- Lett å finne frem og god skilting. Særlig hvis jeg har liten tid, sånn at det ikke er så stress. Hvis jeg har mye tid så er det at det er gode spisesteder. Og sitteplasser. Noen gode sitteområder.

6. Når du reiser fra en flyplass, og har passert sikkerhetskontrollen, hva foretrekker du å gjøre før flyavgang?

- Ehm.. Hvis det er utenlandsfly så går jeg alltid innom taxfreeen først. Og så liker jeg kanskje og sette meg ned ved et fint sted og ta en kopp kaffe.
- *Er det noen forskjell på det du vanligvis gjør og det du ville foretrukket å gjøre hvis du hadde hatt flere muligheter?*
- Ja, hvis jeg hadde hatt alle muligheter.. Det spørs jo. Noen ganger har jeg reist med veldig mye håndbagasje. Da pleier jeg nesten bare å gå rett bort til gaten og sitte der. Ehm.. Men jeg liker jo egentlig best å kunne ta en kaffe, eller gjør noe sånn da. Eller gå innom taxfreeen og kunne se. Men hvis du har tung bagasje synes du kanskje det er litt stress. Da går du kanskje bare og kjøper den parfymen du skal ha, og så går du ikke og kikker noe mer.
- *Hva med sånne små bagasjevogner?*
- Ja! De elsker jeg. Når jeg finner de så er det veldig bra. Men det er ikke alle flyplasser som

har det.

- *Føler du det er mange som mangler det?*

- Det er noen som mangler det ja. Hver gang jeg finner sånn så er det litt sånn 'ah, saved, heaven'. Hehe. De er det beste.

7. Forestill deg at du må vente 4 timer fordi du skal mellomlande, eller fordi flyet ditt plutselig er forsinket. Hva ville du da foretrukket å gjøre?

- Altså, jeg hadde syntes det hadde vært veldig herlig å hatt en sånn massasjestol, og bare ligget i den lenge. Det hadde vært herlig.

- *Ville du betalt for det?*

- Nei, jeg hadde ikke giddet å betalt for det nei. Men hvis de hadde noen sofaer, eller gode stoler rundt omkring, litt flere. Jeg har sett noen flyplasser ha det, men de blir veldig ofte fulle med en gang. Så kanskje et par til av dem da. Men det er jo begrenset hvor mange, hvor mye det trengs. For det er jo ikke alle som har så lang tid i transfer. Eller kanskje hvis du hadde hatt wifi på flyplassen så er det greit for da har du noe å gjøre på mobilen og sånn. Så alle de flyplassene som har inkludert det synes jeg er greit. Ehm, ja.. Og så kanskje hvis de har en liten bar, hvis du skal på en tur med jentegjengen, så kan du gå og ta deg en drink.

- *Er det noen spesielle services du ville satt pris på hvis du må vente så lenge?*

- Hvordan da?

- *Hvis for eksempel at flyet ditt blir kansellert, og du må være på flyplassen lenge. Så at du kan ta en dusj for eksempel.*

- Ja det kunne jo vært bra ja. Hadde de hatt en gratis spa behandling hadde det vært supert. Hehe. Neida, det er jo litt urealistisk. Men ja, kanskje en dusj kunne vært greit. For ofte hvis du skal være der lenge, så kunne du jo trengt, i alle fall hvis den flyturen etterpå kommer litt sent frem. Så blir det litt stress å dusje når du kommer frem. Så kunne det jo vært greit å bare tatt seg e dusj.

- *Du nevnte spa. Er det noe du ville vært villig til å betale for?*

- Hm, jeg vet ikke om flyplass er det mest aktuelle stedet å ha et spa sånn sett. Men jeg har faktisk sett det i USA da, at de hadde et sted med spa. Da tenkte jeg kanskje at jeg kunne gjort neglene! Det hadde jo vært greit. Litt sånn enkelt spa. Jeg vet ikke om jeg ville lagt meg ned og fått sånn full body massage midt på flyplassen men. Tatt neglene, eller tatt litt pedikyr. Det kunne vært aktuelt.

8. Du nevnte at du noen flyplasser mangler små bagasjekontor. Er det noe annet du føler mange flyplasser mangler?

- Ehm.. Nå er det jo veldig stor variasjon på flyplasser da. Noen har jo mange butikker, og at du føler du er på kjøpesenter når du er på flyplassen. Jeg synes jo egentlig at alle flyplasser kunne blitt sånn med mange forskjellige butikker. Da er det jo egentlig bare kjekt å være på flyplasser. Sånn som den i Barcelona. Det er en veldig bra flyplass. Den har masse butikker, og stor taxfree. Så er det veldig åpent og fint, sånn caféer.. Da går tiden veldig fort, fordi da går du inn der på Mango og Zara.. Ja.

- *Så hvis det var mulig ville du likt hvis flyplasser hadde mer butikker?*

- Ja, det kunne de ja.

9. Du snakker om butikker. Hva er vanligvis grunnen til at du går i butikker?

- Grunnen er vel kanskje det at jeg har litt god tid. At jeg kanskje har et par timer ventetid på flyplassen. Da går jeg inn der for å sjekke hva de har, og for å få tiden til å gå. Jo, og så kan det jo være at hvis du har vært på tur i USA og ikke har fått tid til å shoppet alt, så er det jo kanskje greit å se på flyplassen hva som er for det er jo billigere.

- *Du nevnte taxfree. Går du der også for å kikke, eller for å kjøpe noe bestemt?*

- Ehm, jeg går egentlig ofte og kikker. Men jeg har noen bestemte ting jeg skal kjøpe. Og så noen ganger så tenker jeg at oi, jeg trenger ny leppestift. Så går jeg rundt og sjekker litt forskjellige merker da. Men noen ting er sånn du har sett på forhånd, som jeg bruker og kjøper hver gang jeg er på taxfreeen. Men ja, jeg går rundt og kikker litt ja.

- *Så taxfree er vanligvis at du trenger noe pluss kikking. Mens andre butikker som regel er kikking?*

- Ja.

10. Hva med layout, og hvor mye plass det er på en flyplass, er det viktig for deg?

- Ja det er herlig når det er litt god plass, og at det ser litt fint ut. Ja, jeg liker hvis det føles, eller ser litt ut som et kjøpesenter. Jeg synes, for å si Barcelona sin flyplass. Den synes jeg er veldig fin. Da føler du på en måte at du er på et trygt og godt sted.

- *Så det kan påvirke hvordan du har det?*

- Ja. Da blir det sånn ”ja, jeg skal ut og reise ☺”

11. Hva med atmosfæren på en flyplass? Med det mener jeg ting som design, lys, temperatur, musikk, farger.

- Ja. Det påvirker litt. Å ha litt farger og hvis det ser litt livlig ut. Men jeg synes ikke egentlig at en flyplass burde ha alt for mye musikk. Det skal være et litt rolig sted sånn at hvis folk vil slappe av så kan de. Hvis det hadde vært full party musikk på en flyplass så hadde det ikke passet seg. Det er det du kan gå inn i butikkene for å få. Hehe.

- *Hva med for eksempel lys?*
 - Ja, jeg liker at det er litt god belysning på flyplassen.
 - *Naturlig lys eller? Altså, at det er mye vinduer?*
 - Ja, det synes jeg er fint.
 - *Endrer det hvordan du føler deg?*
 - Det er vel kanskje at du kan se ut, at du føler det er større med en gang det er vinduer. At det er mer åpent og, så er det litt kjekt å se ut, og ikke føle at du er inn en liten hall. Så ja, vinduer synes jeg absolutt er bra. For å benytte mest mulig det naturlige lyset.
 - *Tror du at du blir ubevisst påvirket av atmosfæren, eller tenker du mer på det nå siden jeg spør direkte?*
 - Jeg tror nok at jeg hadde blitt påvirket hvis det var en veldig mørk flyplass. Da blir det litt mer dystert. Og hvis det er gammelt og litt stygt, blir du litt påvirker, og tenker "oi, hvor er det jeg kommer nå". Hvis alt ser veldig fint ut, fargene, lyst og sånn, så tenker du "oi, dette her var et bra sted!". Så får du et positivt inntrykk allerede da av den byen du skal besøke.
 - *Så du tror det påvirke deg, selv om du kanskje ikke alltid tenker over det?*
- Ja, mhmm.

12. Hva med andre personer, påvirker det opplevelsen din?

- Nei, det pleier ikke å påvirke meg så veldig egentlig.
- *Hverken passasjerer eller ansatte?*
- Neei, egentlig ikke.
- *Hva med mengden av folk?*
- Ja, hvis det hadde vært veeldig mye folk, og du må stå i kø for å komme deg fra et sted til et annet, så blir det jo litt mer stressende. Så å ha litt mer plass synes jeg er greit.

13. Har du en flyplass du liker mer enn andre?

- Ja, nå har jeg jo allerede sagt Barcelona. Hvis jeg sammenligner for eksempel med Madrid, så er Barcelona mye finere. Madrid er.. ja litt mer primitiv, og det ser litt gammere ut.
- *Hvorfor like du Barcelona?*
- Det er vel fargene, og de har kult design og det er åpent. Og butikkene og taxfree. De har det meste. Men så er den allikevel ikke for stor. Du klarer alltid å finne frem og har oversikten. Og så var det også veldig greit at du kommer samme sted på både innenlands og utenlandsfly. Du kommer inn i samme hall, så det er veldig oversiktlig synes jeg.

14. Har du en flyplass du liker mindre enn andre?

- Madrid kanskje. Den var ikke så bra. Nå er det lenge siden jeg har vært der. Men det var vel kanskje fordi, for det første så kan det være ganske lange strekninger og gå, hvis du for eksempel skal til metroen. Og så er det mange forskjellige terminaler. Lange avstander. Og så var det bare det at det ikke var en så koselig flyplass. Litt gammelt.

15. Har du noen gang valgt en bestemt reise pga hvilken flyplass du reiste fra eller skulle mellomlande på, selv om det ikke var den billigste eller raskeste turen?

- Nei, jeg tenker mer reisemål. Hvilken flyplass det er bryr meg ikke så veldig når jeg bestiller reise. Jeg vil velge det billigste alternativet.
- *Hva hvis du skal reise et sted og må mellomlande. Tenker du over hvilken flyplass du velger da?*
- Hm, jeg tenker vel litt. Hvis det er samme pris vil jeg kanskje heller på den flyplassen jeg kjenner. Men det er mest flyselskap som betyr noe.

Det var alle spørsmålene jeg hadde. Har du noe du vil tilføye?

Nei... Eller, jo. Som jeg sa på Barcelona er det jo bra butikker, og litt, ikke så dyre butikker. Så hvis flere flyplasser hadde sånne typer butikker hadde det vært kjekt!

Tusen takk!

Interview 4

Name: Marianne

Gender: Female

Age: 43

Occupation: Working

1. Hvor mange ganger reiser du vanligvis med fly i løpet av et år?

- Nei, rundt 10-12 ganger i året vel.
- *Tur retur?*
- Ja, mhm.

2. Hva er vanligvis formålet når du reiser med fly?

- Det er enten for å besøke folk, eller noen typer kurs som er jobbrelatert.
- *Circa like mye jobb og fritid?*
- Ja, circa like mye.

3. Når du reiser med fly, hvor lenge før avreisetid pleier du å møte opp på flyplassen?

- Ja, det kommer an på om det er med eller uten unger. Og om det er innenlands eller utenlands. Med unger og utenlands så er det nok 2 timer ja. Uten unger, innenlands, 45 minutter.
- *Så det avhenger av situasjonen?*
- Ja det gjør det.

4. Hvordan opplever du, eller hva føler du, vanligvis om å være på en flyplass?

- Flyplass er fint det. Helt fint. Hehe. Da er jo reisen begynt. Jeg har alltid med meg en bok, så jeg kan godt sitte på en flyplass jeg noen timer og vente. Så hvis det blir utsettelser er det greit. Det kan jo være litt hektisk før sikkerhetskontrollen hvis du reiser med små unger. Men ja, ellers så har jeg et avslappet forhold til flyplass.
- *Synes du vanligvis det er litt kjekt da?*
- Ja.

5. Hva er viktigst for deg når du er på en flyplass? Da tenker jeg generelt hele flyplassen.

- Ja, hva som er aller viktigst.... Det er jo mange ting, ofte er det like mye det å komme seg til flyplassen. Det spørst hvor det er. Hvis det er hjemmefra, så hvordan er parkeringen hvis man kjører. Eller hvordan kommer man seg til flyplassen hvis den er et annet sted. Hvor greit er det å komme seg dit. Og så er det litt, hvis det er nye flyplasser, hvor langt er det å gå, tenker jeg. Eller hvis man skal skifte fly. Frankfurt for eksempel. Hvor langt er det. Men nei, jeg vet ikke helt hva som er det viktigste... Jo, det som er positivt for meg når jeg er på flyplass er at da kan jeg kjøpe meg en kaffe. En god kaffe et eller annet sted. Hehe. Til alle døgnets tider. Hehe. Da holder de meg blid som kunde.

- *Tenk at du mellomlander på en flyplass. Da trenger du for eksempel ikke å tenke på parkering. Hva er da viktigst?*

- Da er det jo... Det som er i våre dager er jo at det er irriterende fordi du må jo igjennom sikkerhetskontrollen enda en gang. Hvis du ikke er på innenlands da for å si det sånn. Nei, men.. det er jo det, men det er de jo gode på i dag, skilting og avstandene imellom. Det er jo selvfølelig noe.. i våre dager er jo flyplassene rene og pene. Det betyr jo selvfølgelig en del. Men det er veldig sjeldent, selv i India at de ikke er rene og pene.

6. Når du reiser fra en flyplass, og har passert sikkerhetskontrollen, hva foretrekker du å gjøre før flyavgang?

- Ja.. Jeg kikker litt i butikker hvis det er god tid, hvis jeg er alene. Ellers så er det jo ofte og sette seg ned og drikke den kaffen. Hehe. Eller lese litt i en bok eller en avis. Slappe litt av. Det kan og godt være ved gate. Det er litt alt ettersom.

- *Er det noen forskjell på det du vanligvis gjør og det du ville foretrukket hvis du hadde flere muligheter?*

- Ja, altså det er noen ganger kanskje at det kunne vært flere sågne liggestoler, at jeg kunne lagt meg ned og sovet og skrudd på alarmen og "pling" nå må du gå til gaten. Så hadde jo det vært fint. Hatt flere muligheter til det.

7. Forestill deg at du må vente 4 timer fordi du skal mellomlande eller fordi flyet ditt plutselig er forsinket. Er det noe spesielt du da ville foretrukket å gjøre?

- Ja, det er jo det selvfølgelig, at det er spisesteder og sånt hvor man kan ta seg en matbit og noe å drikke. Og et sted til å slappe av, det kan være sågne liggestoler, eller et eller annet. Det er vel for så vidt det som oftest er det viktigste. Men så er det jo veldig forskjell når jeg reiser med eller uten unger. Nå har jeg to små unger på 5 år. Og jeg har reist med dem når de var mindre. Det er klart så var det veldig sånn, er det et eller annet lekeområde, og er det et barnerom? Eller er det greit å komme seg til toalettet? Da fant jeg

jo plutselig ut, hvor har de et oppholdssted for barn? Det har jeg jo ikke tenkt på før liksom.

8. Er det noe du føler mange flyplasser mangler?

- Ehm.. Kanskje i våre dager egentlig, når vi fremdels ikke får lov til å ta med væsker gjennom sikkerhetskontrollen, så kunne det vært sågne vannautomater. Så man kan fylle på drikkeflaskene eller noe. Så er det selvfølgelig, det er jo en del.. Nja, nå er det vel de fleste steder man kan få tradløst nett eller et eller annet. Men ja, det er vel det som er mest relevant i våre dager. At det er det.

9. Går du i butikker på flyplasser?

- Ja, jeg gjør jo det for bare å kikke. Og for å kill time. Og så hvis det er på hjemtur, så er det jo gjerne at jeg kjøper med et eller annet dill dall. Og gjerne noe til ungene.
- *Så når du reiser ut er det vanligvis for å kikke?*
- Ja. Men på hjemreisen kan det være at jeg kjøper med meg en eller annen ting.
- *Vet du da vanligvis hva du vil kjøpe, eller er det mer at du bare vet du vil kjøpe noe, og så leter du litt?*
- Ja, ofte er det sånn at det er noe, og så går jeg og leter litt ja. Og ofte hvis det er i utlandet, så er det gjerne sågne faktisk souvenir ting. De er ofte litt dyre på flyplassen, og av og til så er det litt sånn samlet og, taxfree og.

10. Hvis du tenker på layout og plass på en flyplass. Er det noe du tenker på, eller som er viktig for deg?

- Ja, altså det er jo noe med at noen flyplasser føles greiere enn andre. Både fordi at du skjønner hvordan de er bygget opp. Om de er en lang karv eller, med stort eller smått i midten eller, eller A og B, og så rundt i en stjerneform. Ligger butikkene i et sted eller ligger de noe før sikkerhetshallen som oftest, og noe etterpå. Og hva ligger hvor og så videre. Men det er jo det der med litt sånn luft og lys og såne typer ting. Kanskje det er mer sånn det estetiske. At det ikke er altfor tett og mørkt. Altså.. De fleste flyplasser er jo ganske oversiktelige, om de er store eller små. Om de er små så ser du jo selv på en måte, hehe. Jeg har jo reist sånn type til Ghana, hvor de kommer trillende ut med trallene med bagasjen på, ja så er det 1 gate og så videre. Da skjønner du liksom det. Og hvis de er større så er de som oftest oversiktelig. Men ja, i hvert fall at det er oversikt så du skjønner litt systemet.
- *Det du sa med at det er luftig og lyst, kan det påvirke hvordan du føler av å være der?*
- Ja, mhmm.

11. Hva med atmosfæren på en flyplass? Med det mener jeg ting som design, lys, temperatur, musikk, farger.

- Ja, altså jeg liker det jo lyst. Nå er det heldigvis ikke så mange flyplasser som er røykfylte lenger. Men det finnes jo noen steder i verden, og det synes jeg jo er helt forferdelig. Så hvis det er litt frisk luft og sånn. For meg trenger det jo ikke å være noen bakgrunnsmusikk, men det er det jo selvfølgelig ett eller annet sted på en flyplass. Hehe. Men jeg klarer meg egentlig uten det. Men litt lys, og litt beroligende farger.

- *Tror du at du tenker over dette når du er på en flyplass, eller at det er mest fordi jeg spør nå?*

- Nei, det er vel litt sånn at hvis det ikke er der så tenker jeg over det. Hvis du kommer et sted og det er mørkt eller røykfylt eller et eller annet. Akkurat som at du ikke tenker over at her var det rene toaletter. Men hvis det er skitne toaletter så tenker du over det. Så jeg tror nok at jeg fort kan få litt sånn ”ææ” klaus følelse, eller ”off, nei her var det mørkt”, eller noe sånt. Men jeg tenker sikkert ikke så mye motsatt på det positive.

- *Men tror du det påvirker opplevelsen din på flyplassen?*

- Åh ja, det gjør det jo. Som sagt, hvis det er skittent eller trangt så blir det jo en dårligere opplevelse.

12. Hva med andre personer, påvirker det opplevelsen din av å være på en flyplass?

- Eh... Til en viss grad, men ikke så mye for meg nei. Jeg får ikke så veldig klaus hvis det er mye folk på en flyplass. Men det er klart at det er litt mer hektisk hvis det er veldig, veldig lange køer alle steder, og fullt av folk

- *Hva med ansatte. Har de noen påvirkning?*

- Ja.. Det er jo flott at de er hyggelige. Men de er jo stort sett profesjonelle rundt om i verden. Men det er klart det at noen steder, det spørs hvor man reiser, jeg synes jo ikke det er så behagelig med alle de flyplassene hvor det er veldig mye bevæpnede ansatte. Det er jo en del flyplasser i verden som er sånn. Men det er jo fordi jeg kommer fra en kultur hvor de ikke er det på en flyplass.

13. Har du en flyplass du liker mer enn andre?

- Ja, altså jeg er jo veldig glad i Hong Kong International Airport. Er ikke det verdens største innendørs eller noe sånt? Jeg vet ikke, den er noe relativt ny. Jaja, det var jo i 98 kanskje. Så det er jo ikke så nytt lenger. Hehe. Men veldig oversiktlig og grei. Og praktisk.

- *Så det er mest på grunn av det praktiske?*

- Ja, det er jo veldig stort, åpent, lyst. Flere Starbucks. Hehehe. Kaffe er jo viktig for meg. Det er veldig greit med flytog, og det er kort og gå til gatene på grunn av flytog. Veldig

velfungerende.

- *Det er jo en stor flyplass. Er det noe spesielt de har som du har lagt merke til?*
- Jeg vet ikke. Men for eksempel i perioder har jo Hong Kong vært en av de flyplasser hvor de kjører på med masse sånne ekstra kontroller. Temperatur og ditten og datten. Masse forskjellig. Så da er det jo det nyeste tekniske, og det er veldig greit. Da er det fort og greit igjennom. De er jo vant til køer, i det kinesiske samfunn. Så det er noe de har fått til. om det er en stor flyplass, så virker det veldig sånn.. hva skal man si.. jeg føler ikke det er sånn, stress. At folk er liksom avslappet og rolige.

14. Har du en flyplass du liker mindre enn andre?

- Årh, Brussel! Urk. Ikke noe glad i den.
- *Hvorfor ikke?*
- Nei vet du hva. Når du kommer av så er det så langt å gå for å komme seg ut. Og ned og rundt og bort og opp og.. Nei. Den er også litt liten i de etasjene. Den kunne godt vært litt lysere, og hatt litt lys utenifra.

15. Har du noen gang valgt en bestemt reise pga hvilken flyplass du reiste fra eller skulle mellomlande på, selv om det ikke var den billigste eller raskeste turen?

- Ja.. Nei, det skal vel litt til tror jeg. Men det kan jo påvirke litt sånn.. Ja, for oss som reiser litt langt, for eksempel til Hong Kong, ja hvor er der greiest i Amsterdam, eller er Frankfurt greiest å mellomlande i. Ja.. Og så er det jo sånn med oss som teller land, så teller ikke mellomlanding på flyplass. Så da hjelper det ikke å reise via en annen flyplass. Hehehe. Men jo, jeg har kanskje noen ganger. Dette er en tid tilbake. Så har jeg reist via flyplasser der jeg vet at bagasjen ikke rekker å komme med videre. For da får jeg levert bagasjen på døren, og slipper å drasse på den når jeg kommer frem. Hehehe. Det var SAS sin gamle rute via Beijing til Hong Kong. Veldig praktisk! Hehe.
- *Så du tenker litt på hvor du mellomlander eller?*
- Nja, altså. Det er ikke veldig viktig. Det går jo oftest på pris og tid. De to tingene. Men jeg kan tenke på det jo, av og til. Hvilket land er de i og sånn, hvis det er noen lunde likt.
- *Har du en flyplass du liker spesielt godt å mellomlande på?*
- Eh, ja jeg liker egentlig København. Jeg liker ikke Oslo!
- *Hvorfor liker du København, og ikke Oslo?*
- Oslo synes jeg det er langt å gå, til og fra de gatene, mellom og inn og ut og. Og så er det jo sånn at hvis det er en mellomlanding som er fra utlandet og videre innenlands, må du jo gjennom toll, og så skal du inn igjen og bla bla.
- *Er det noen spesiell grunn til at du liker København?*

- Ja, da er det faktisk kanskje butikkene, i Danmark. Hehe. Jeg liker utvalget.

16. Hva med spisestedene på flyplassen, er det viktig for deg?

- Ja. Det er det når jeg er der. Så er det greit at det er litt forskjellig og ulikt. Og at det er i de forskjellige avdelingene av flyplassen. I hvert fall at man skjønner hvor det er, så man ikke går gjennom og ser at her var det ingenting.

- *Hva med atmosfæren, tenker du noe over det hvis du skal sette deg ned?*

- Ja. Jeg liker sånn som er litt koselige caféer, mer enn type Burger King. Jeg liker litt hyggelige steder, litt mer klasse.

Det var alle spørsmålene jeg hadde. Har du noe du vil tilføye?

- Ja, nå har ikke jeg gått i hele dag og tenkt på flyplasser men. Hehe. ...Nei, altså det er jo det på flyplasser så er det viktig å tenke på at det er mange ulike grupper som reiser. Er det innenlands, er det med transfer, er det med eller ute unger. Så er det ganske forskjellige behov man har, og hva som er de viktige tingene. Og i forhold til barn, så er det nok en god del flyplasser som har en del å gå på. At de kunne utbedret litt tilbudet.

- *Er det mange flyplasser som har lekerom og lignende?*

- Ja, det er mange som ikke har noen lekeområder, eller et sted man bare kan være med barn. Det trenger ikke å være så mye der men. Og i forhold til distanse, hvor er toalettene, for det er jo ikke alle flyplasser som har det overalt. Når du har barn så er det liksom litt viktigere med avstand i forhold til det. Men kanskje, ikke minst bare det med litt lekeområde eller sånn type ting. Og nå ser jeg jo det på Sola, eller kanskje Flesland, at de har fått sånne paraplyer vogner hvor du kan hive ungene oppi og trille på flyplassen. Så det er jo en praktisk ting særlig på større flyplasser. Det er jo ikke alle flyselskaper som tillater at man tar med vogn på flyplassen. Så det er jo en sånn praktisk ting.

Tusen takk!

Interview 5

Name: Isak

Gender: Male

Age: 55

Occupation: Working

1. Hvor mange ganger reiser du vanligvis med fly i løpet av et år?

- Jeg vil tippe at jeg reiser mellom 15 og 20 ganger.

2. Hva er vanligvis formålet når du reiser med fly?

- De fleste turene går i forbindelse med jobben.

3. Når du reiser med fly, hvor lenge før avreisetid pleier du å møte opp på flyplassen?

- Jeg er av de gamle vet du. Så jeg vil ha god tid. Så reiser jeg innenlands så må jeg jo være der 1 time før, men jeg er der som regel 1,5 time før, jeg.

- *Er det noen forskjell på det hvis du reiser med jobb eller hvis du skal reise på ferie?*

- Eh, nei. Det blir omtrent det samme.

4. Hvordan opplever du, eller hva føler du, vanligvis om å være på en flyplass?

- Det er klart, det er jo ikke kjekt å vente da. Men det er jo litt forskjellig hvilken flyplass man er på. Hvis du er på de flotte flyplassene, sant, så er det stort sett en del butikker, så du kan jo gå litt rundt og se og kikke da. Men det er klart det at det blir jo lange stunder av og til, i hvert fall hvis flyene blir forsinkel.

- *Men du har det ikke sånn at du ikke like å være på en flyplass som regel?*

- Nei, jo det er klart det at hvis du kommer til Sandane lufthavn, der det ikke er mer enn 20 innbyggere og det kommer 1 fly til dagen liksom, det blir jo kjedelig da, for du kan ikke gå der og vente lenge for der er det jo ingenting å gjøre. Så det vil jo bli trist da. Men er du på de store, så føler jeg ikke det er noe problem nei.

5. Hva er viktigst for deg når du er på en flyplass? Da tenker jeg generelt hele flyplassen.

- Nei, jeg synes at det må være.... Altså.. Der er det mest, altså atmosfæren må være god. Det må være riktig kjøling, og det må være sånn at du i hvert fall ikke sitter og svetter, og at air-condition virker, og alt dette her. Jeg var en gang i Nigeria, og der virket jo ingenting, og

der var det 40 grader, og da var det jo ikke kjekt. Nei, det må være i orden. Og da, da gjør det meg ingenting altså. Og så må det jo selvfølgelig være en del spisesteder hvor du kan sette deg ned og spise. Og litt butikker, det synes jeg må være en forutsetning.

- *Er det noe forskjell på hva som er viktig hvis du reiser fra en flyplass og hvis du mellomlander på en flyplass?*

- Nei, når du mellomlander da, litt avhengig av hvor mye tid du har da, så er vi jo litt heldige når vi er i Stavanger fordi når vi skal mellomlande så må vi enten til København eller Amsterdam eller Frankfurt hvis vi skal videre da, og det er jo fantastiske flyplasser. Så der betyr det jo egentlig ikke noe da. Men det verste er jo når du har for dårlig tid, og skal rekke neste fly og så er du forsinket og må springe, for det er liksom ikke som Sola, da kommer du jo til en ganske sto flyplass hvor det kan være en halvtime å gå til neste utgang for å si det sånn. Da blir du stressa, da blir i hvert fall jeg stresset.

- *Så er det viktig at det ikke er for lange avstander?*

- Ja, det er viktig. Men det er jo litt forskjell på flyselskaper også. Sist jeg var ute og reiste, så kom vi fra Madrid og så skulle vi videre til Oslo med KLM. Og da kom KLM faktisk og hentet de som skulle til Oslo med buss, der flyet vårt landet, og kjørte oss til den gaten hvor flyet til Oslo gikk. For vi hadde ikke mer enn 25 minutter. Så det var jo fantastisk service. Så det er litt forskjell på de selvfølgelig.

6. *Når du reiser fra en flyplass, og har passert sikkerhetskontrollen, hva foretrekker du å gjøre før flyavgang?*

- Nei, det spørs jo litt hva jeg skal ut på da. Skal jeg på ferie så setter jeg meg som regel ned og enten tar meg en halvliter eller en kopp kaffe, alt etter som. Slapper litt av. Jeg går sjeldent rundt sånn hvis jeg reiser med jobben. Da blir det jo ikke tid til noe, da er det jo som regel bare en kopp kaffe hvis det er tid til det, og så er det rett til gate. Men jeg liker og gå litt rundt, og se i butikker. Det liker jeg.

- *Er det noen forskjell på det du vanligvis gjør og det du ville foretrukket hvis du hadde muligheten?*

- Nei. Jeg gjør det.. Altså, reiser jeg alene, så går jeg som regel og kikker i butikker. Men jeg reiser jeg sammen med noen så sitter du jo som regel og tar en kopp kaffe eller pils. Så det er ikke så store variasjoner. I hvert fall jeg pleier ikke å ha det.

7. Forestill deg at du må vente 4 timer fordi du skal mellomlanding, eller fordi flyet ditt plutselig er forsinket. Hva ville du da foretrukket å gjøre?

- Hvis du kommer til en flyplass og du ser at flyet ditt er forsinket og ikke går før om 4 timer som du sier, så ville nok det første vi hadde gjort da vært å finne en plass og spise, og spise litt. Og så hadde vi vel gått rundt som jeg sa i butikker og kikket litt. Sånn tidsfordriv.

8. Er det noe du føler mange flyplasser mangler?

-Nei, for så vidt ikke. Jeg har ikke vært på alle flyplasser jeg da, men jeg har jo vært på disse store her, og jeg føler ikke de mangler noe men.. ja, noe kunne jo sikkert vært gjort annerledes uten at jeg vet hva jeg ville gjort. Men jeg føler det er greit altså. Jeg føler det er ok.

9. Du sier du liker å gå i butikker. Hva er vanligvis grunnen til at du går i butikker?

- Det er sjeldent jeg kjøper noe. Det er helst for å kikke. Du går jo på taxfreeen da, og da kjøper du jo det som du vanligvis pleier å kjøpe. Parfyme og litt sånn. Så går du og kikker i kles butikker, plutselig kan de ha noen gode tilbud der også. Men, det er helst det altså. Så har jeg noen barnebarn som jeg kjøper noen leker til kanskje.
- *Så synes du et bra utvalg av butikker er viktig?*
- Ja, det føler jeg kan være greit ja.

10. Hvis du tenker på layout, og hvor mye plass det er på en flyplass. Synes du det er viktig for opplevelsen?

- Jaa, vi bør jo ikke sitte oppå hverandre. Det bør være litt luft imellom oss mener jeg da. Og det er det jo på de store flyplassene, selv om det er nok av folk, så er det jo som regel i hvert fall litt luft, og ganske store områder hvor du går litt luftig rundt omkring og kan se litt. Så det er litt viktig det. Du kan ikke stå sild i tønne i 4 timer, det går ikke.
- *Hva med stoler og benker i gate området? Synes du det kan komme forbedringer i forhold til det?*
- Jo, der er klart at hvis du skal gå om bord i et fly, og flyet tar 150 mann, og så er et 50 stoler. Så akkurat der kunne de forbedret seg, men det har jo sikkert noe med plass å gjøre det også da. De kan jo ikke fylle opp hele gatene med masse stoler. De fleste kommer jo ikke før flyet går nesten allikevel. Men det kunne nok vært litt mer stoler kanskje.

11. Pleier du å legge merke til atmosfæren på en flyplass? Med det mener jeg ting som design, lys, temperatur, musikk, farger.

- Ja, det er jo klart at du kikker jo litt rundt og ser.. ja, er det flotte store vinduer ut i det fri, så er det jo mer kjekt det da. Da kan du kikke på fly og ja.. Det føler jeg er litt greit synes jeg, når du først skal være på flyplassen, så er det viktig at du kan få med deg flyene som går opp og ned og sånne ting.
- *Tror du det kan påvirke deg ubevisst når du er på en flyplass?*
- Neida, det gjør det ikke.. Jeg har ikke noe akkurat noe på det. Det betyr ingenting for meg.

12. Hva med andre personer, kan det gjøre opplevelsen din av å være på en flyplass bedre eller verre?

- Nei det er klart at de kan jo gjøre det verre for deg hvis de oppfører seg dårlig. Men stort sett er det jo gode opplevelser, i hvert fall når du reiser med kollegaer. Så det er jo sjeldent at det skjer noe, men det hender jo at noen andre kan gjøre noe galt. Da er det klart at da er det ikke noe kjekt. Det er helt sikkert.
- *Hva med hvis det for eksempel er veldig mye folk, kan det påvirke for eksempel stressnivået?*
- Nei, jeg tror ikke det. Jeg er vant med å gå med masse folk alle veier. Så det gjør meg ingenting, det gjør det ikke. Jeg tror jeg hadde blitt mer distraheret hvis det ikke var noen tror jeg. Hehe.

13. Har du en flyplass du liker mer enn andre?

- Ja.. Jeg liker meg godt i København og i Amsterdam. Det er de to som jeg har vært mye på. Det synes jeg er flotte flyplasser.
- *Er det noen spesiell grunn til det?*
- Neei, det har vel litt med.. Altså.. Jeg har jo reist mest der, så jeg er mest kjent der, så der føler jeg meg mer hjemme på en måte. Det er sikkert de som er flottere enn det også, det vet jeg ikke. Men det er de to jeg liker i hvert fall.
- *Er det mest fordi det er lett da å være der da?*
- Det går mest på at jeg er mest kjent der ja. Hvis jeg skal gå rundt der så kjenner jeg meg igjen, så det er lettere for meg. Kommer jeg til en helt ny flyplass, så har du det sånn "hvor er det hen, og hvor er det hen?". Du vet hvor du skal gå hen, det blir det litt for meg.
- *Det er ikke noe spesielt de flyplassene tilbyr?*
- Nei, nei det er det ikke.

14. Har du opplevd en flyplass du liker mindre enn andre?

Nei. Det vil jeg si nei til.

15. Har du noen gang valgt en bestemt reise pga hvilken flyplass du reiste fra eller skulle mellomlanding på, selv om det ikke var den billigste eller raskeste turen?

- Nei. Det har jeg ikke brydd meg om altså. Om jeg må mellomlanding og vente 2 eller 4 timer så betyr det ingenting det hvor jeg er. Som jeg sier, nå har jo ikke jeg vært på alle heller da, så er det er jo sikkert noen som er mindre dårligere enn de andre da. Men jeg har ikke opplevd noen jeg i hvert fall.

- *Så det er pris som er viktig på reisen?*

- Ja, mhmm.

Det var alle spørsmålene jeg hadde. Har du noe du vil tilføye?

- Nei.

Tusen takk!

Interview 6

Name: Ståle

Gender: Male

Age: 56

Occupation: Working

1. Hvor mange ganger reiser du vanligvis med fly i løpet av et år?

- Rundt 40 turer.

2. Hva er vanligvis formålet når du reiser med fly?

- 70 % jobb i alle fall

3. Når du reiser med fly, hvor lenge før avreisetid pleier du å møte opp på flyplassen?

- Ehm. Sånn vanlig hvis jeg bare skal til Oslo og sånn, så er det 40 minutter eller noe sånt, altså rett før innsjekking. På utenlandsturer fra Stavanger er det kanskje halvannen time før, eller noe sånt

- *Er det noen forskjell på det hvis du reiser med jobb eller hvis du skal reise på ferie?*

- Ja, du er litt tidligere på ferie kanskje. Ja jeg tror det. Som regel skal du da gjerne til utlandet også.

4. Hvordan opplever du, eller hva føler du, vanligvis om å være på en flyplass?

- Kjedelig.

- *Hvis du tenker spesifikt forrige gang du reiste med fly, hvordan var det?*

- Da fløy jeg fra Stavanger til Berlin nå i helgen. Nei altså, jeg må si det at flyplassen i Stavanger er ganske grei nå. Det er ikke noe galt med flyplassen, i alle fall den i Stavanger er veldig fin. Så er det direkte til Berlin. Men returnen fra Schönefeld, det kommer litt an på flyplassen også. Berlin er jo en gammel, oppbrukt flyplass, med lite å gjøre på.

- *Så det var greit i Stavanger, men litt kjedelig i Berlin?*

- Ja.

5. Hva er viktigst for deg når du er på en flyplass? Da tenker jeg generelt hele flyplassen.

-Eh.. Jeg er veldig glad i flyplasser hvor de ikke har køer. På sikkerhetskontrollen, passkontrollen, hva det måtte være. Og så liker jeg hvis det er plasser å sitte, med litt gode stoler i restauranter og sånn, hvor du kan sitte og ta en kopp kaffe, og, jeg holdt på si, slenge ut bena litt og slappe av litt.

- Hvis du tenker at du mellomlander på en flyplass, hvor du ofte trenger å gå gjennom prosesser som sikkerhetskontroll. Hva er viktigst på en flyplass da?

- ... Nei, hvis du skal være en to fire timer på en flyplass, så er det jo veldig bra hvis det er litt gode sitteområder, kanskje med tv som du kan sitte og glo på, internett som du kan koble deg på. Og spesielt hvis det kan kombineres med en litt god plass hvor du kan ha en kopp kaffe, og rigge deg litt til. Holdt på å si, bo i to timer. Men trådløst nett er faktisk blitt ganske viktig.

6. Når du reiser fra en flyplass, og har passert sikkerhetskontrollen, hva foretrekker du å gjøre før flyavgang?

- Eh... Det er litt forskjellig om du skal på en jobbtur til Gardermoen, eller hvis du skal på en utenlandsferie eller et eller annet sånt. Hvis jeg er alene på en jobbtur, så synes jeg der er veldig greit, hvis det er en 20 minutter, at det er en plass hvor jeg fort kan ta en kopp kaffe. Og gjerne sitte og se på mail og sånn på i-Paden.

- Hvis du er på ferie da?

- Nei da tar jeg en pils gjerne, eller noe sånn. Da er du jo gjerne masse folk ikke sant, at det gjerne da er en plass hvor familien kan sitte sammen.

- Er det noen forskjell på det du liker og gjøre, og sikkert vanligvis gjør, i forhold til hva du ville foretrukket å gjøre hvis du hadde flere muligheter?

- Det kommer litt an på. Når jeg reiser til Japan og sånn, som jeg har gjort en del ganger, og kommer for eksempel til København, og har flydd i 12 timer. Så er det veldig greit at det er ganske fine vaskeområder hvor du kan gå og pusse tennene. At det er ordentlige rom, og gjerne med avlukker som det er i København hvor du kan gå inn og, holdt på å si, vaske deg under armene uten å måtte ta en dusj, ikke sant. Og så... Så har jeg blitt så gammel at jeg synes det er deilig når det er rolig på en flyplass. Ikke at de holder på å rope opp hele tiden.

- Så at det er en silent airport?

- Ja. ...Ja, og igjen, litt sånn gode sitte områder synes jeg er deilig. Si du reiser sammen med en liten gjeng, at det er mulighet for at du da kan sitte sammen, og gjør hva enn du skal. Gode stoler er viktig.

7. Du svarte nå på mitt spørsmål om hva du foretrekker hvis du har en lang mellomlanding eller forsinkelse.

8. Er det noe du føler mange flyplasser mangler?

- Eh.... De er jo sånn som de er på en måte. Men det er jo ganske stor forskjell på følelsen av de, synes jeg. Jeg vet ikke helt hvorfor, men jeg synes Schiphol i Amsterdam er en hyggelig plass å vente i noen timer, mens for eksempel Frankfurt oppleves som, som regel som et mareritt. Og det tror jeg har noe med at du skal gjennom noe sikkerhetskontroll og greier når du kommer fra Norge, og for eksempel skal reise til Japan da. På Schiphol så vandrer du bare rett igjennom. Ja, sånne plasser hvor du må gå mer enn 10 minutter – et kvarter synes jeg er litt stress. Det kommer selvfølgelig an på hvis du har 3 timer, så spiller det ikke så stor rolle men. Nei, hva er det det går i? ...Det er ikke lett å si. Så har det også med at på Schiphol har jeg funnet noen fine restauranter hvor jeg liksom kan krype ned i et hjørne, hvor jeg kan sitte og se på flyene, hvor det er rolig, og det er brukbar mat og brukbar stoler. Ja, fred og ro.

9. Går du noe i butikker når du er på flyplasser?

- Hvis konen er med, ja. Ellers så er det bare en sjeldent gang at du har glemt tannkrem, eller en mobil lader eller noe. Jeg pleier ikke å handle der, sånn klokker og fotografier og sånt.

- *Så hvis du går alene er det som regel fordi du trenger noe?*

- Ja. Men hvis Inger er med så går vi ofte og kikker både på klær og ting og smykker og litt sånn. Det er litt mer tidsfordriv det rett og slett. Før så kjøpte jeg jo ting til ungene når jeg var ute og reiste, men de er jo blitt like store som deg. Så de forventer liksom ikke en lekebil lenger.

10. Hvor viktig er layout, og hvor mye plass det er på en flypass?

- Jeg synes det er veldig viktig egentlig. Jeg opplever Gardermoen som en forferdelig flypass. Delvis fordi det alltid er køer, og de der uendelig lange triste gangene, med fulle caféer, ofte med sånne krakker, krakkløsningene som du skal sitte på hvis du skal ha en pils eller en øl. Jeg tror det er en av de verste flyplassene jeg vet om altså.

11. Hva med atmosfæren på en flyplass? Du nevnte jo at det er noe med følelsen, at det er forskjell på Amsterdam og Frankfurt. Så tror du atmosfæren påvirker opplevelsen din? Med det mener jeg ting som design, lys, temperatur, musikk, farger.

- Ja, helt sikkert. Helt sikkert. Ja, nei det er helt sikkert det altså. I Tokoy, Narita, der er det en, ja en behagelig flyplass med fine farger, og den er ikke så forferdelig svær da. ...Den er behagelig synes jeg. Ja, og Schiphol også egentlig, er en hyggelig plass.

- *Tror du det kan gjøre deg mer avslappet og at det er behagelig å være der?*

- Ja, det er sånn at hvis jeg kan velge mellom to fly som går på samme tid og koster det samme, så vil jeg heller til Schiphol enn Frankfurt.

12. Har andre personer noe å si for opplevelsen din av å være på en flyplass? For eksempel ansatte eller mengden av folk?

- Ja hvis det er veldig fullt så opplever jeg det som stressende. Så klart betjening og sånn betyr også en del. Der på Schönefeld, når vi var der i helgen, så traff vi på noen folk i innsjekkingen som var fulle av godt humør, og smilte og lo og vitset. De var litt uerfarne da, men så sa de det da vi kom, at nå kommer dere til å få de(uklar lyd) innsjekkerne som dere noen gang har hatt. Så vi måtte bare steppe inn nå, men det er en av oss kan det, så vi spør han så får vi det til. Den måten å takle akkurat det på, dette var Norwegian da, var helt strålende, så vi var jo i bedre humør enn hva vi vanligvis er når vi får god service. De spurte jo litt oss "vet dere hvor den skal være?" Hehe.

13. Har du en flyplass du liker mer enn andre?

- Ehm, jeg har vel gode minner fra LAX i Los Angeles. Det er vanskelig å si om det har med.. Det er jo langtur ikke sant, og du er, eller har vært på en full opplevelse. Jo, men ta med den også. De amerikanske flyplassene har ofte vært greie for meg, men det er jo fordi det er litt spesielt.

- *Er det noe spesielt med selve flyplassene som gjør det?*

- Nei, det tror jeg faktisk ikke. Jeg husker nesten ikke hvordan det ser ut, jeg husker bare at det var kjekt å være der og vente. Det kan jo også være fordi det er litt annerledes. Så er det jo også litt sånn at små flyplasser er også som regel veldig kjekt synes jeg. Eller, ikke hvis du skal vente i 7 timer. Men å komme til og reise fra er Torp for eksempel en helt fin plass. Eller Flesland og Sola. Det er enkelt og greit å finne frem.

- *Hva hvis du skal mellomlande, nå når du reiser mye, er det da en flyplass du ha som favoritt?*

- Jeg tror jeg må si Schiphol da.

14. Hva med en flyplass du liker mindre enn andre?

- Gardermoen.
- *Var det på grunn av lange ganger og dårlige sitteplasser som du nevnte?*
- Ja, og spesielt ofte veldig lange køer ved innsjekking. Det opplever du jo nesten aldri ved Sola. Der ser det ut som klarer å bemanne riktig, og tenker litt på forhånd hvor mange fly som skal gå. Så kjører de på med folk når det er.. Jeg tror aldri jeg har stått i mer enn 7-8 minutter, selv på de verste reisedagene på Sola. Mens på Gardermoen må du stå i 25 minutter, det irriterer meg grenseløst altså.

15. Har du noen gang valgt en bestemt reise pga hvilken flyplass du reiste fra eller skulle mellomlände på, selv om det ikke var den billigste eller raskeste turen?

- Nei.. Ja... Nei, det har litt med kombinasjonen flyselskap og reiserute. Men jeg tror ikke jeg har valgt alene på grunn av flyplassen. Det har vært billigere turer enn det jeg har valgt, hvor jeg gjerne har valgt KLM eller SAS.
- *Si det er samme pris på noen valg, kunne du da valgt en bestemt rute på grunn av flyplassen?*
- Ja. Men det vil alltid være en kombinasjon av tid, pris og hvor det er henne, ikke sant. Jeg vil heller vente 2 timer på Frankfurt enn 7 timer på Schiphol for å si det sånn.

Det var alle spørsmålene jeg hadde. Har du noe du vil tilføye?

- Nei.

Tusen takk!

Interview 7

Name: Oddvar

Gender: Male

Age: 62

Occupation: Retired

1. Hvor mange ganger reiser du vanligvis med fly i løpet av et år?

- 10-12 ganger. Det kommer litt an på om du tar med mellomlandinger da. Men circa 10-12 tur retur.

2. Hva er vanligvis formålet når du reiser med fly?

- Enten så er det ferie eller tur. Og så har det vært noe jobb. Men mest ferietur nå.

3. Når du reiser med fly, hvor lenge før avreisetid pleier du å møte opp på flyplassen?

- Circa to timer.
- Er det noen forskjell på det hvis du reiser med jobb eller hvis du skal reise på ferie?
- Nei. Kanskje litt kortere hvis du reiser til Oslo på jobb og sånt. Så er det 1 time.

4. Hvordan opplever du, eller hva føler du, vanligvis om å være på en flyplass?

- Litt stressa.
- På grunn av?
- Nei, du har alltid en del ting du må igjennom og så har du alltid et tidsperspektiv, og så lurer du på om du har god nok tid, i hvert fall hvis du skal mellomlande. Og så lurer du alltid på hvis du skal inn og ut av sikkerhetskontroller, hvor fort det går. Og så er det jo egentlig en litt kjedelig og ubehagelig og varm affære.

5. Hva er viktigst for deg når du er på en flyplass? Da tenker jeg generelt hele flyplassen.

- Det er kanskje punktlighet på flyet, og at det går raskt gjennom alle disse sjekkene.
- Hva hvis du skal mellomlande på en flyplass, hva vil være viktigst da?
- At det ikke tar lang tid å bytte fly, å komme seg til en annen gate. ..Hvis du har litt god tid

bør det være gode sitteområder. Et sted hvor du har litt plass, og kan sette deg ned uten at det er overfylt av andre mennesker.

6. Når du reiser fra en flyplass, og har passert sikkerhetskontrollen, hva foretrekker du å gjøre før flyavgang?

- Drikke en kopp kaffe og lese. Eller en øl i utlandet. Hehe.
- *Er det noen forskjell på hva du vanligvis gjør, og hva du kanskje hadde hatt lyst til å gjøre hvis du hadde flere muligheter?*
- Nei, egentlig ikke.

7. Hva med hvis du mellomlander eller flyet ditt er forsinket så du må vente i 3-4 timer. Hva ville du fortrukket å gjøre da?

- En god plass å sitte. Med gode stoler. Litt sånn som på Schiphol. Det er bra.. Rolige. Stille og rolig plass.
- *Er det noen typer services du kommer på? For eksempel et sted det går an å vaske seg litt?*
- Ja.. Men, du har ikke så mye med deg likevel. Det har aldri vært... Jeg har aldri benyttet meg av dusj tilbud og sånne ting.

8. Er det noe du føler mange flyplasser mangler?

- De fleste har jo en dårlig på komfort på dette med sitting og venteområder. At de er overfylte. Det er jo stort sett det som er utfordringen eller problemet.

9. Går du noe i butikker når du er på flyplasser?

- Veldig lite.
- *Hvis du går, hva er vanligvis grunnen da?*
- Da er det.. foto, ja. Hehe. Foto og taxfree.
- *Er det vanligvis fordi du vil kjøpe noe spesielt da?*
- Nei.
- *Du bare kikker?*
- Bare kikker, hvis jeg skal slå i hjel litt tid, så er det en plass jeg kan kikke.
- *Synes du det er viktig å ha et godt utvalg av butikker?*
- Egentlig relativt uinteressant på en flyplass for meg i en transitt. Så bare jeg får sitte godt. Hehe.

10. Hva med layout, og hvor mye plass det er på en flyplass. Har det noe å si for opplevelsen din?

- Ja det er klart at hvis det er luftig og romslig så betyr det mye. Det betyr at du trives mer på en plass.

11. Hva med atmosfæren på en flyplass? Med det mener jeg ting som design, lys, temperatur, musikk, farger.

- Det har ofte noe med om den er ny eller gammel, flyplassen. Hvis de er relativt nye så er de jo renere og freshere. Enn hvis de er slitt og bærer preg av at de er et lappeteppe.. Så trives du mindre enn Schiphol for eksempel, som, jeg synes er bra. Gardermoen er bra, men den er jo forferdelig overfylt da.

- *Så tror du det kan påvirke humøret ditt?*

- Å ja, veldig.

12. Har andre personer noe å si for opplevelsen din av å være på en flyplass? For eksempel ansatte eller mengden av folk?

- Ehm. Normalt er jeg nesten aldri i kontakt med betjening. Det eneste er jo stort sett gjennom sikkerhetskontroll. Og hvis de er effektive og hyggelige, så er det egentlig det viktigste.

- *Hva med hvis det er mye eller lite folk på en flyplass? Tenker du over det?*

- Nei, jeg gjør vel egentlig ikke det. Hvis det er lite folk så er det kanskje sent på kvelden eller midt på natten, og da skal det ikke være så mye folk. Er det på en fredag klokken 4 så er det normalt sett jysla mye folk.

13. Har du en flyplass du liker mer enn andre?

- Ja, Schiphol liker jeg. Og Singapore.

- *Hva er grunnen til det?*

- Schiphol er fordi de har jo noen ganske gode sitteområder. Og Singapore fordi den er rasende effektiv.

- *Singapore har jo veldig mye forskjellige tilbud på flyplassen. Har du prøvd noe av dette?*

- Okey, nei jeg synes bare det var fantastisk effektivt å komme der, og komme gjennom passkontrollen og få bagasjen og, det går jo så fort. Bagasjen var jo omtrent på båndet før du var kommet ut.

14. Hva med en flyplass du liker mindre enn andre?

- Detroit var fryktelig. Frankfurt synes jeg ikke.. Charles de Gaulle synes jeg er fryktelig. Men Detroit er det verste. Hehe. Jeg har bare jysla dårlige erfaringer med mye kø og dårlig betjening. Mye sånn som skremmer deg i Amerika, eller ikke skremmer deg, men gjør at du blir forferdelig fed up.
- *Hva med Frankfurt og Charles de Gaulle, er det noe spesielt med dem?*
- Det er bare at de er gamle med dårlig logistikk, og mye flytting. Gammelt og skittent og så videre.
- *Synes du det er mindre hyggelig å være der da?*
- Ja. Ja.

15. Har du noen gang valgt en bestemt reise pga hvilken flyplass du reiste fra eller skulle mellomlanding på, selv om det..

- Ja! Altså, ja hvis jeg kan få mellomlanding på, altså hvis jeg kan få Stavanger - Schiphol, så prøver jeg alltid å få de billettene.
- *Er du villig til å betale litt mer for de billettene?*
- Ja, ja. Litt mer er jeg villig til å betale da. Litt, litt. Hehe.

16. I forhold til restauranter, er det noe spesielt du synes de bør ha eller hvordan de bør se?

- Kanskje når du er på en flyplass så trenger du at det går rimelig effektivt. Og... Ja. Det synes jeg er det viktigste. Og kanskje hvis det er et snev av lokalt. Det kommer litt an på. Gjerne at det er en lokal orientering. Ikke disse her McDonalds og sånne ting, det vil jeg aldri gå på.
- *Hva med interiør og sitteplasser. Ser du noe på det når du skal velge et sted?*
- At det er sitteplasser, at det er rimelig nok av det og at det er litt luftig. Og at det er rent. Og at det ikke er kø i kassen.

Det var alle spørsmålene jeg hadde. Har du noe du vil tilføye?

- Nei.

Tusen takk!

Interview 8

Name: Jørgen

Gender: Male

Age: 23

Occupation: Student

1. Hvor mange ganger reiser du vanligvis med fly i løpet av et år?

- Ehm.. Tur retur København... Og så.. Ja, kanskje 6 tur retur.

2. Hva er vanligvis formålet når du reiser med fly?

- Ferie. Ferie og studier.

- *Er det circa likt eller?*

- Det er helt likt. Fordi jeg reiser hjem på ferie, og tilbake for studier.

3. Når du reiser med fly, hvor lenge før avreisetid pleier du å møte opp på flyplassen?

- Hm. Halvannen time.

- *Er det noen forskjell om du reiser på ferie eller for studier?*

- Mm, nei.. Eller litt bedre tid for studie. Men omrent det samme.

- *Hvorfor det?*

- Det har egentlig med å komme seg til flyplassen. Jeg må beregne litt mer tid på å komme meg til Gardermoen.

4. Hvordan opplever du, eller hva føler du, vanligvis om å være på en flyplass?

- Stress.

- *Så du er ikke så glad i det?*

- Nei. Det er ofte litt stress for eksempel på grunn av sikkerhetskontrollen.

- *Hva med sist gang du reiste, hvordan var opplevelsen din da?*

- Det var varmt. Det er alltid varmt på flyplassen. Det er veldig plagsomt. Særlig hvis man er stresset, og så er det varmt i tillegg. Da er det jo lett å ja, begynne å svette.

- *Hvilken flyplass var dette?*

- Gardermoen.

5. Hva er viktigst for deg når du er på en flyplass? Da tenker jeg generelt hele flyplassen.

- Ehm. Jeg liker at det er en oversiktlig taxfree. Det er ganske viktig. Og et greit mat tilbud og sånn. Og fremkommelighet er viktigst, og at det ikke er så utrolig lange avstander mellom alt. ..Og så, rask sikkerhetskontroll. Og baggage drop. Ja. Eller egentlig selvbetjening er ganske viktig, for hvis de har det, da pleier det alltid å gå ganske raskt. Det viktigste er at ting går raskt ja.

- Så at ting går raskt. Men også avstander og at det er litt tilbud?

- Ja.

- *Hva hvis du skal mellomlande, hva vil da være viktigst på en flyplass?*

- Igjen at det ikke er så lange avstander. Og litt forskjellige spisesteder. Mye av det samme som er viktig egentlig. Men.. Nei, hvis du har veldig liten tid mellom flyene må du kunne rekke å komme deg til neste fly. Og hvis du har mye tid, så er det kjekt med gode sitteplasser og litt rolige områder.

6. Når du reiser fra en flyplass, og har passert sikkerhetskontrollen, hva foretrekker du å gjøre før flyavgang?

- Eh, sitte og lese en bok. Eller se på en serie på en PC eller en iPad eller noe sånt no.

- *Når du setter deg ned et sted, tenker du noe over hvor du sitter?*

- Med mindre jeg setter ned for å spise så setter jeg meg alltid ned utenfor gaten så jeg slipper å tenke over hvor jeg sitter. Men hvis det er veldig mye mennesker der så setter jeg meg et annet sted. Og hvis jeg skal sette meg et annet sted enn utenfor gaten så ikke bare kriteriet er å sitte nærmere, så vil jeg gjerne at det skal være litt lunt og stille og behagelig.

- *Er det noen forskjell på det du foretrekker å gjøre, og vanligvis gjør, og det du ville gjort hvis du hadde mange flere muligheter?*

- Hvis jeg hadde mange muligheter for hva jeg kunne gjort? Ja.. Jeg ville sikkert gjort mer da. Noe av basisen for at jeg gjør det samme hver gang er fordi jeg reiser mellom de to flyplassene hver gang. Hvis jeg er på andre flyplasser så gjør jeg ofte mer. Så det er viktigere på flyplasser jeg ikke kjenner egentlig at det skjer noe.

- *Hva da for eksempel?*

- Jeg vet ikke..

- *Altså, tenker du på butikker, underholdning..?*

- Ja, det er større sannsynlighet for at jeg går i butikker og kanskje setter meg ned og spiser hvis jeg er på en flyplass jeg ikke kjenner. Av andre tilbud så tror jeg ikke jeg påvirkes så mye.

Hvis de hadde hatt en vind tunnel så hadde jeg gjerne stått der for å bli kald. Hehehe.

7. Forestill deg at du må vente 4 timer fordi du skal mellomlanding, eller fordi flyet ditt plutselig er forsinket. Hva ville du da foretrukket å gjøre?

- Da ville jeg foretrukket å.. helst ha selskap. Hvis ikke så ville jeg vel antageligvis... Ja, hvis jeg vet nøyaktig hvor lang tid jeg har, kunne det vært kjekt å hatt en kino sal. For eksempel. Det hadde vært greit.
- *Ville du vært villig til å betale for det?*
- Ehm.. Altså, ikke hvis det var veldig dyrt i hvert fall. Men et lite beløp kunne jeg vært villig til å betale ja. De må vel tjene noe på det kanskje.
- *I forhold til at du ville hatt selskap, da mener du at du skulle ønske du reiser med noen?*
- Ja. Det er lettest å slå i hjel tid. Altså, det går mye forttere hvis du er med noen. Da kan man også spille spill og sånn. Så noen steder man kan sitte litt godt og sitte sammen med andre.
- *Er det noen spesielle fasiliteter eller services du kunne tenkt deg å ha tilgang til hvis du har en lang mellomlanding?*
- Fasiliteter? Ehm... Kanskje litt fine toaletter. Sånn at det ikke er ekkelt eller skittent hvis du vil vaske deg litt eller noe.

8. Er det noe du føler mange flyplasser mangler?

- Eh... Hm. Strømmuttak. De har det, men det er ikke nok. Sånn, hvis man sitter alene og ser på film eller jobber på PC'en så må man dele eller sette seg på gulvet og sånn.

9. Går du noe i butikker når du er på en flyplass?

- Jeg handler i.. Ja, ja det gjør jeg i og for seg.
- *Hva er vanligvis grunnen?*
- Ehm.. At jeg har glemt noe hjemme, som jeg trenger. For eksempel et par skinn hansker.
- *Så du vet som regel hva du skal kjøpe?*
- Som regel. Eh.. Ellers så går jeg bare og ser om det er noe fint som er der. Hvis jeg har velig god tid. Eller typisk hvis det er en lang mellomlanding, så vil jeg ha større tilbøyelighet til å gå innom butikker for å kjøpe noe.
- *Synes du det er viktig med butikker og et godt utvalg på en flyplass?*
- Ja. Ikke nødvendigvis fordi jeg bruker det, men fordi det skal være der hvis jeg vil bruke det.

10. Hvor viktig er layout og hvor mye plass det er på en flyplass?

- Det er ganske viktig. For det går på hvor stressende miljøet blir. Hvis det er lite plass, så blir det trangt, og så blir man stresset, og da er det også varmere. Og god layout i forhold til hvor lang tid det tar å komme seg frem til ting, det er ganske viktig.

11. Pleier du å legge merke til atmosfæren på en flyplass? Med det mener jeg ting som design, lys, temperatur, musikk, farger.

- Jeg merker særlig temperaturen. Ja. Og det pleier vel ikke så ofte å være musikk på flyplasser. Men det er klart, man kunne vel hatt sånn lounge områder hvor det var musikk for eksempel. Det ville sikkert vært ålreit. Og så, lys settingen.. Det er egentlig viktig at det er lyst. Det er vel som oftest lyst på de fleste flyplasser. Jeg tror det er mye store vinduer.

- *Du liker at det er naturlig lys?*

- Ja. I hvert fall i hovedområdene. ..Og så er det jo hyggelig at det lukter litt flyplass da.

- *Hvordan lukter en flyplass?*

- Som en flyplass. Det er det eneste referansepunktet jeg har. Hehe.

- *Tror du atmosfæren ubevisst kan påvirke opplevelsen din når du er på en flyplass? Ikke at du bare tenker over det siden jeg spør spesifikt nå.*

- Helt sikkert. Det vil jo være.. Hm. Jeg tenker egentlig ganske mye over det meste, så jeg vet ikke om det vil være ubevisst. Selvfølgelig hvis det lukter annerledes, så er det ikke sikkert jeg tenker over det, men det kan hende jeg blir påvirket av det allikevel. At jeg blir i dårlig humør, eller et eller annet.

- *Men du tenker altså ganske bevisst på atmosfæren?*

- Ja. Jeg gjør vel egentlig det. Etter at jeg skrev en oppgave om slike sanseinntrykk har jeg blitt svært oppmerksom på det.

- *Så kan atmosfæren gjøre opplevelsen din bedre?*

- Ja, det er ingen tvil om det. Jeg vil som sagt aktivt tenke over det som oftest. Mer enn at det ubevisst påvirker tror jeg.

- *Synes du de fleste flyplasser er flinke på dette, eller at det kunne vært bedre?*

- Eh, jeg synes Kastrup flyplass kunne vært bedre på det. Men ellers synes jeg som regel at det er greit. Jeg synes Kastrup er litt rotete.

- *Du reiser en del til Gardermoen som du nevnte, hva synes du om den?*

- De er flinke. Men de har et veldig dårlig ankomst opplegg synes jeg. Selv om tax free og bagasje bånd og alt sånn funker veldig fint, så er det også litt sånn.. Det er hyggeligere å ankomme Kastrup for eksempel. Egentlig. Selv om problemet der med layouten i hvert fall er at man er samme sted som de som drar. Noe som kan være stressende. Men egentlig så er det egentlig bedre.

12. Hva med andre personer, både ansatte og andre passasjerer, påvirker det din opplevelse?

- Personer generelt er irriterende. Det hadde vært kjempe deilig å fly alene. Hehe.
- *Så hvis det er mye folk på en flyplass..?*
- Hvis de er mye folk på en flyplass så blir jeg stresset. Og så blir jeg litt irritert, og så blir jeg sånn råvill. Jeg skal gjerne ha et sete for meg selv, når jeg sitter og venter for eksempel. Og så er det hyggelig, eller viktig egentlig at de ansatte er litt glade. Mhm.

13. Har du en flyplass du liker mer enn andre?

- ...Eh... Jeg liker vel Gardermoen best.
- *Hvorfor det?*
- Fordi jeg er mest komfortabel der fordi jeg er kjent der, og fordi avgangshallene er veldig store og åpne. Og fordi det er mye plass å sitte, og det er lett å forstå hvor man skal og så videre. Og god taxfree og gode butikker.

14. Har du en flyplass du liker mindre enn andre?

- Eh.. Det må være... Schiphol kanskje. For der er det så utrolig store områder som må dekkes for å komme fra et sted til et annet. Og så er det, ja det er dårlig layout. Jeg husker ikke helt, jeg har ikke vært der så mange ganger, men jeg har vært stresset når jeg har vært der.
- *Så det er mest på grunn av størrelsen?*
- Ja, men så er det også mye lyd.. altså på grunn av størrelsen så er det flere sånne oppkall over anlegget som gjør at man blir.. altså det er så mye beskjeder hele tiden. Så atmosfæren den er litt stressende.
- *Foretrekker du at det er silent airport? Eller kunne du blitt stresset av det?*
- ...Nei, jeg foretrekker egentlig at det er stille. Fordi jeg blir stresset av at jeg tror det er meg de skal rope på hver gang, men så vet jeg egentlig at det aldri er det. Hvis jeg er sen så vet jeg det som oftest.

15. Har du noen gang valgt en bestemt reise pga hvilken flyplass du reiste fra eller skulle melloomlande på, selv om det ikke var den billigste eller raskeste turen?

- Nei.. Jeg ville valgt det billigste. Hvis det er samme pris så ville jeg valgt det stedet jeg har vært før.
- *Du liker når du kjenner deg igjen?*
- Ja.

16. I forhold til spisestedet, hva er viktig for at det skal være et bra spisested?

- Eh, ikke så dyrt. Ikke alt for mye mennesker. Og så kanskje litt avslappende musikk, og nedtonet belysning.
- *Tenker du over sitteplasser?*
- Det skal helst ikke være sånn skinntrekk, da blir det så klamt. Eller så er det selvfølgelig deilig at det er mykt.

Det var alle spørsmålene jeg hadde. Har du noe du vil tilføye?

- Nei.

Tusen takk!

Interview 9

Name: Andreas

Gender: Male

Age: 24

Occupation: Working

1. Hvor mange ganger reiser du vanligvis med fly i løpet av et år?

- Jeg regner med at jeg reiser circa 40 enkeltreiser i løpet av et år.
- *Så circa 20 turer da eller?*
- Nja, noen turer har jo flere enkelt reiser i seg. Så si, 15-20 tur retur ja.

2. Hva er vanligvis formålet når du reiser med fly?

- Ferie. Og fritidsreiser.
- *Reiser du noe med jobb?*
- Nei, veldig sjeldent.

3. Når du reiser med fly, hvor lenge før avreisetid pleier du å møte opp på flyplassen?

- 30 minutter – 1 time før. Så kortest tid som mulig.
- *Er det noen forskjell om du innenlands eller utenlands?*
- Jeg pleier å møte opp i litt bedre tid på utland, men ikke mye forskjell. Men det kommer jo litt an på hvilken flyplass du flyr fra. Hvis du flyr fra en stor flyplass så pleier jo å møte opp tidligere, fordi ting tar lengre tid.

4. Hvordan opplever du, eller hva føler du, vanligvis om å være på en flyplass?

- Det er kjedelig. Jeg forbinder det med venting. Ja, et sted du er fordi du må være der. Venter på fly. Ja. Det er dyrt. Hehe.
 - *Misliker du det?*
 - Nei. Det er jo en del av reisen. Og som oftest så er jo det noe positivt at du skal reise. Du skal noe kjekt. Så.. Neida, jeg ser ikke på det som veldig negativt det gjør jeg ikke. Men kjedelig er det. En unødvendig tidsbruk ofte føler jeg.
-
- *Hva med sist gang du reiste, hvordan var opplevelsen din da?*
 - Forrige gang jeg fløy var jeg veldig syk. Det var ikke en god opplevelse. Det var fra Gardermoen. Det var en.. det er jo en kjedelig flyplass. Da hadde jeg veldig god tid. Men jeg

var som sagt ikke i noen god form. Men det gikk veldig fint, altså Gardermoen fungerer veldig bra.

- *Var det noe som kunne gjort det bedre da?*
- Ja.. Kortere tid i sikkerhetskontrollen for eksempel. Det er alltid litt kø der på Gardermoen. Men ellers var det en veldig grei tur.

5. Hva er viktigst for deg når du er på en flyplass? Da tenker jeg generelt hele flyplassen.

- At det er effektivt. Ting tar kort tid, at det er korte ventetider. At det ikke er for langt å gå, eller transportere seg. Og at den er så kompakt som mulig. Men allikevel at du ikke.. det er helt forferdelig hvis det er helt overfylt av mennesker, så den må jo ikke være for kompakt. Det må være litt plass, og sitteplasser.. At ting fungerer sånn som de skal. Det er det viktigste.

- *Hva hvis du mellomlander, da trenger du jo ofte ikke å gå gjennom sikkerhetskontrollen og så videre. Hva er viktigst da?*

- Eh, det kommer an på hvor lang tid du har på denne flyplassen. Hvis det er en veldig kort mellomlanding, så er det veldig viktig med avstander. At du ikke må springe springe springe for å nå flyet. Mens hvis du har veldig god tid, som jeg har hatt mange ganger på, ofte på store flyplasser, så er det veldig viktig hva mat tilbud det er. Det er det jeg er mest opptatt av. Og at du kan få deg skikkelige mat. Men også så er det selvfølgelig veldig bra hvis det er bra butikk tilbud og sånne ting. At du kan gå rundt og kikke, så tiden går litt fortare. Og igjen så er det da viktig at det finnes sitteplasser. Men service tilbudet er viktig.

- *Nå nevnte du at spisested er særlig viktig. Er det noe spesielt du tenker på eller ser etter når du skal velge spisested?*

- Ja, hvis jeg skal sitte der lenge så betyr det jo litt hvordan plassen ser ut. Og at det faktisk ser bra ut. Og så er jeg jo litt opptatt av faktisk maten jeg får. Om den er okey. Ofte prøve å finne noe som ikke bare er McDonalds eller fast food, men som er skikkelig mat. Og så ser jeg selvfølgelig på pris. Ofte er jo mat på flyplasser ekstremt dyrt. Det er jo ikke bra.

- *I forhold til at du ser litt på hvordan det ser ut, er det noe spesielt da eller?*

- Nei, at det er... komfortabelt. Spesielt hvis du skal bruke lang tid på å sitte der og slå i hjel tid, så er det viktig at det er komfortabelt, og behagelig. Og gjerne litt rolig.

6. Når du reiser fra en flyplass, og har passert sikkerhetskontrollen, hva foretrekker du å gjøre før flyavgang?

- Forhåpentligvis har jeg timet det såpass godt at jeg trenger bare å gå til gate, sette meg ned å vente i 5 minutter, og så gå om bord i flyet. Hvis jeg ikke har det og har litt bedre tid,

så pleier jeg gjerne å gå og kjøpe noen aviser, eller noe å spise eller drikke. Og så sette meg å vente.

- *Med gaten eller?*

- Veldig ofte ved gaten ja. Med mindre jeg har veldig god tid og gjerne setter meg ved en spiseplass. Men det er jo mer hvis jeg mellomlander et sted. Men ofte så setter jeg meg med gaten ja. Hvis det er ledige plasser. Det er jo ikke alltid. Da må du lete.

- *Er det noen forskjell på det du foretrekker å gjøre, og vanligvis gjør, og det du ville gjort hvis du hadde mange flere muligheter?*

- Eh... Nei ofte så er jeg fornøyd med å.. enten aller helst at det er så effektivt og greit at jeg kan gå rett om bord i flyet. Men hvis jeg har dødtid, og spesielt hvis jeg har god tid, så er det å finne en skikkelig plass å spise. For eksempel på den flyplassen jeg flyr mest fra da, Sola Stavanger, så er det veldig lite service tilbud vil jeg påstå. Det har blitt bedre. Men det er ikke så mange plasser å sette seg ned og spise og sånne ting. Og det kan være litt kjedelig rett og slett hvis du har litt god tid.

7. *Forestill deg at du må vente 4 timer fordi du skal mellomlande, eller fordi flyet ditt plutselig er forsinket. Hva ville du da foretrukket å gjøre?*

- Sette meg ned en plass med god mat. Og, alt etter hvilken situasjon du reiser i, eventuelt god drikke. Og få tiden til å gå på den måten. Og spesielt hvis du reiser sammen med noen så er det jo, så går jo tiden fort. Er du alene så er det greit å finne seg en plass å spise noe godt. Gjerne med utsikt utover rullebanen, eller sånne ting. Kan se litt på ting som skjer.

- *Er det noen spesielle fasiliteter du kunne ønske deg hvis du for eksempel har reist langt, og må mellomlande og vente lenge?*

- Ja. Spesielt hvis du har flyrt veldig langt, så hadde det jo vært veldig behagelig med tilgang til dusj og sånne ting. Ehm. Uten at det må koste en formue. For det er klart, da er det ikke aktuelt. Men spesielt hvis du har flydd veldig langt og har en lang mellomlanding, og så skal du... kommer gjerne fra Asia og mellomlander i Europa, og skal hjem til Norge. Så hadde det vært veldig behagelig med en dusj før du kommer hjem. Før du har den siste korte flyturen. Og det er det ikke mange flyplasser som har. Uten at du har diamant kort eller gull kort eller sånne ting. Men det er det jo ikke alle som har. Så det kunne jeg godt tenkt meg mer av. Eller gjerne også det å ha et sted å sove. Hvis du har en veldig lang mellomlanding, at du kan leie et slags rom på flyplassen og sove et par timer

8. Er det noe annet du føler mange flyplasser mangler?

- Sitteplasser. Behagelige sitteplasser. Det er noen flyplasser som er veldig flinke på å ha veldig gode lenestoler og sånn. Det er utrolig behagelig hvis du har lang tid. Det kan de bli flinkere på.

9. Går du noe i butikker når du er på en flyplass?

- Ja, hvis jeg har god tid. Så er det en fin måte å få tiden å gå på. Men ofte så er flyplass butikker, utenom taxfree, ganske dyre. Og da ofte hvis du har vært i utlandet så er det heller der du går og handler ting. Men det er kjekt å gå og kikke, det er det.

- *Så grunnen er vanligvis for å kikke?*

- Ja, det er mest det. Sjeldent jeg kjøper noe på en flyplass. Utenom taxfree da.

- *Hva er grunnen for at du går i taxfree?*

- Da er det jo fordi prisene er så mye mye lavere enn hjemme i Norge. Altså på alkohol og godteri og..

- *Så da går du der fordi du vet hva du skal ha?*

- Ja, jeg vet nøyaktig hva jeg skal ha. Jeg går bare og bare plukker det, betaler og forsvinner. Går ut så fort som mulig.

- *Du sier jo at flyplass butikker ofte er ganske dyre. Kunne du tenkt deg litt rimeligere butikker.*

- Ja for så vidt. For da vil gjerne de ha samme type priser som du finner andre steder, og da kan det være mer aktuelt å handle i dem, ja. Ofte så er det disse veldig dyre merkebutikkene som er på butikker, og de er altfor dyre. Så da er det fascinerende å gå og kikke. Men det stopper der. Så ja, det kan være en god idé. Men da må det være spennende butikker, med et okey utvalg. Sånn at de satser på det da.

10. Hvor viktig er layout og hvor mye plass det er på en flyplass?

- Hvis jeg skal være på flyplassen veldig lenge, så betyr det mye. Og det at det er nok plass, altså nok sitteplasser.. og når du går, hvis du skal gå fra en terminal til en annen for eksempel, at du ikke går i kø. Det er utrolig frustrerende. Og layout også. For eksempel amerikanske flyplasser ser utrolig grå og triste og stygge ut mange av de. Mens det er mange flyplasser som har åpne rom og mye lys. Og det gjør jo hele opplevelsen en helt annen. Det gjør ventetiden mye bedre. Så det er viktig ja.

11. Ja, da er det litt inn på mitt neste spørsmål. Pleier du å legge merke til atmosfæren på en flyplass? For eksempel så nevnte du lys. Men også design, temperatur, musikk, farger.

- Ja, absolutt.. Spesielt hvis.. Altså jeg legger ikke så mye merke til det hvis jeg bare springer gjennom en flyplass og inn på et fly. Men hvis jeg har god tid, så er det veldig viktig. Også det med temperatur, altså er det veldig varmt på en flyplass så er det helt grusomt. Alt for mye mennesker, alt for høy temperatur. Jeg må gjerne stresse litt i tillegg, så det er ikke en god opplevelse. Og det er sånn jeg husker veldig godt. De opplevelsene jeg har fra flyplasser, de brenner seg inn i minnet, og har gjort at jeg mange ganger har unngått å mellomlande på den flyplassen for eksempel igjen. Hvis jeg kan. Hvis det er et alternativ så unngår jeg det. Det er ting som brenner seg fast altså.

- *Så det påvirker hvordan du føler deg, og humøret ditt?*

- Absolutt. Det betyr mye for reiseopplevelsen.

12. Hva med andre personer, både ansatte og andre passasjerer, påvirker det din opplevelse?

- Selvfølgelig. Jeg er veldig opptatt av, uavhengig om det er på en flyplass eller ei, men jeg er veldig opptatt av service og sånne ting på plasser jeg handler eller ja, reiser gjennom. Altså flyplasser for eksempel. Og sure ansatte er det noe av det verste jeg vet om. Så det legger jeg veldig merke til. Og også som jeg sa hvis det er store folkemengder.. Altså, det gjør meg ingenting med store flyplasser hvor det er store folkemengder, så lenge det er plass til det, kapasitet til det. At flyplassen er bygget til å håndtere det. Men.. kommer du midt i rushtiden på en alt for liten flyplass så kan det være ganske frustrerende. Det er ikke noe kjekt.

13. Har du en flyplass du liker mer enn andre?

- Ja. Eh, jeg synes Kastrup er veldig bra. Den er... den er veldig stor. Eller den er ikke veldig stor, det er den ikke. Men den har kapasitet til å ta unna mye folk, og den virker som den er bygd for mye mer folk enn hva den faktisk tar unna. Og det er veldig bra faktisk. Den virker nesten litt for stor, ikke for liten. Sammenligner du den med Gardermoen for eksempel som har akkurat like mange passasjerer, som jo er en tredjedel av størrelsen av Kastrup, der presser de gjennom veldig mye mer folk per kvadratmeter, eller per time. Så jeg synes Kastrup er veldig bra der, og så har de mye bra service tilbud, og mye bra butikker. Og der har de en del butikker med relativt okey priser. ..Litt kjedelige spisesteder. Litt dyre spisesteder. Men Kastrup liker jeg. Jeg er også veldig glad i.. Heathrow for eksempel. På rett terminal! Terminal 5 er veldig bra.

- *Hvorfor det?*

- Der går det på at det er god plass, den er bygget for å ta unna mye folk. Og bra spiseplasser spesielt. Ja, så der er det lett å slå i hjel noen timer.

14. Har du en flyplass du liker mindre enn andre?

- Charles de Gaulle i Paris! Den er helt grusom. På alle mulige måter. Det er sure ansatte, hvis de i det hele tatt er på jobb. Hvis de ikke streiker. Hehe. Og de.. har utrolig dårlig service tilbud. Og ikke minst, den er bygget på en veldig ulogisk måte, så du springer litt rundt og er helt forvirret. Ting tar tid, det er lange køer, du må over lange avstander. Det er generelt et mareritt å fly gjennom der. Jeg unngår det for alt i verden hvis jeg ikke må. Jeg gjør alt jeg kan for å slippe å fly via Charles de Gaulle.

15. Har du noen gang valgt en bestemt reise pga hvilken flyplass du reiste fra eller skulle mellomlanding på, selv om det ikke var den billigste eller raskeste turen?

- Ja, ofte er det prisen som bestemmer. Ehm.. Og tiden også. Altså, jeg kan godt betale mer for en kortere flyreise. Men det jeg ofte gjør, jeg velger veldig ofte Kastrup fremfor Oslo. Og det har jeg noen ganger gjort selv om det har vært litt dyrere. Og det er fordi på Kastrup så slipper du å ta ut bagasjen, den går direkte videre hjem til Norge. Mens du må ta bagasjen ut på Gardermoen, og sjekke inn på nytt og gå gjennom sikkerhetskontrollen på nytt. Det gjør at jeg prøver å unngå den på utenlandsreiser da.

16. Hvis du tenker på forskjellige service tilbud. Singapore har jo for eksempel mye forskjellig. Er det noen mer spesielle ting du kunne tenkt deg på en flyplass?

- Ja, jeg har vært på Shangi i Singapore. Jeg hadde litt dårlig tid da, så jeg fikk ikke egentlig prøvd ut alt dette her. Men ja, jeg synes det var veldig fascinerende det at, når du for eksempel kom ned til bagasjebåndet så var det en jungel der. Så ja, det gjør jo at du husker det igjen. Og det fremstår veldig.. veldig fint og behagelig. Og du har ikke den der vanlige flyplass opplevelsen med kjedelige, firkanta rom og sånne ting. Så ja absolutt. For eksempel det med svømmebasseng.. og gjerne massasje og sånne ting. For all del. Men det har da litt med hvor mye tid du har til å benytte deg av det, og så tenker jeg også.. Det første jeg tenker på når jeg hører for eksempel massasje på en flyplass, er at det hadde vært rådyrt. Og da er det ikke aktuelt. Så det må være til en okey tid holdt jeg på å si, lett tilgjengelig, og det må være ikke minst til en ok pris.

- *Så hvis det er til en ok pris er du villig til å betale for det?*

- Ja, det tror jeg absolutt. Spesielt hvis du har vært ute og flydd en veldig lang tur, så er du sliten og trøtt. Og det å for eksempel få muligheten til å få en massasje eller.. Eller gjerne også det å ha en plass å sove. Hvis du har en veldig lang mellomlanding, at du kan leie et slags rom på flyplassen og sove et par timer. Det tror jeg hadde vært villig til å betale for. Til en okey penge selvfølgelig.

Det var alle spørsmålene jeg hadde. Har du noe du vil tilføye?

- Hm.. Jo, under favoritt flyplasser så glemte jeg å nevne at Sola, altså flyplassen i Stavanger, det er min hjemmeflyplass da. Den er liten, den er ikke så veldig spennende. Det har kommet seg litt. Men den er så effektiv. Ting bare går unna. Du trenger ikke å møte før en halvtime før flyet går, og da har du masse tid. Og du får dekket de behovene du har for eventuelt mat og drikke. Den er veldig effektiv. Så det er en god modell for andre mellomstore flyplasser.

- *Er det kun effektiviteten da eller? Hvordan er det i gate områdene for eksempel?*

- Nei, det har det blitt god plass, i forhold til at du finner en sitteplass uten problemer. Og på innenriks avdelingen så har de jo fått noen veldig gode sofaer og sånne ting. Som gjør at du kan slappe litt av hvis du har litt god tid. Veldig behagelig altså, å sette seg ned. Med god tilgang på stikk kontakter, det er også viktig hvis du skal reise litt langt. Så nei, det er bra altså. Service tilbudet har også blitt litt bedre i forhold til mat og sånn. Men der mangler det fortsatt litt i forhold til å få seg en skikkelig matbit. Men mye bra altså.

Tusen takk!

Interview 10

Name: Julie

Gender: Woman

Age: 48

Occupation: Working

1. *Hvor mange ganger reiser du vanligvis med fly i løpet av et år?*

- Ehm... Kanskje 10 enkeltreiser. Ja, circa 10 enkeltreiser.

2. *Hva er vanligvis formålet når du reiser med fly?*

- Besøke familie. Eller ferie.
- *Reiser du noen gang i jobb sammenheng?*
- Noen ganger. Sjeldent. Veldig sjeldent ja.

3. *Når du reiser med fly, hvor lenge før avreisetid pleier du å møte opp på flyplassen?*

- To timer.
- *Er det noen forskjell hvis du reiser på ferie eller reiser i jobb sammenheng?*
- Ehm, nei jeg liker å være tidlig ute uansett. Hehe.
- *Hvorfor liker du å være tidlig ute?*
- Ehm... Hehe, ja. Jeg liker å gå i taxfreeen. Og såå, er jeg redd for at det er kø i sikkerhetskontrollen, og i innsjekkingen. Ja, det er vel derfor.

4. *Hvordan opplever du, eller hva føler du, vanligvis om å være på en flyplass?*

- Ja, nei jeg føler meg lykkelig!
- *Du liker å være der?*
- Jeg liker å være der ja.

5. *Hva er viktigst for deg når du er på en flyplass? Da tenker jeg generelt hele flyplassen.*

- Ehm.. Det er viktig er at det er effektivt. Og så.. er det viktig at det er noen butikker. Og så er det viktig at det er rent.
- *Hva hvis du mellomlander. Da trenger du for eksempel ikke å gå i sikkerhetskontroll. Hva er da viktigst?*

- Da er det viktigst at... jeg har nok tid, og at det er lett å finne frem kanskje. Ja, og så butikker kanskje da også. Hehe.

6. Når du reiser fra en flyplass, og har passert sikkerhetskontrollen, hva foretrekker du å gjøre før flyavgang?

- Ja.. Shoppe litt. Og så.. ta en kopp kaffe. Og.. Ja, det er viktig for meg at det er et godt sted å sitte. At det er ledige seter og sånn, slik at du kan slappe av og lese litt.

- *Er det noen forskjell på det du vanligvis gjør og det du ville foretrukket hvis det fantes flere muligheter?*

- Nei, jeg tror ikke jeg hadde.. Jeg hadde ikke villet jobbe for eksempel. Men jeg vet det er sikkert mange som vil det. Men jeg har ikke behov for å koble til PC'en for eksempel, eller. Eller jobbe. ..Nei. Hvis jeg hadde tatt med noe er det gjerne av og til en god stol og sitte i, hvis det er mye folk. Men stort sett nei, egentlig ikke.

- *Du sa at du ikke trenger å koble til pc, pleier du å gjøre noe annet hvis du for eksempel setter deg ned med en kopp kaffe?*

- Da pleier jeg bare å lese. Mhm.

7. Forestill deg at du må vente 4 timer fordi du skal mellomlanding eller fordi flyet ditt plutselig er forsinket. Hva ville du foretrukket å gjøre da?

- Da ville jeg ha shoppet litt. Spist litt. Og... kanskje kjøpt meg et blad eller noe sånn. Og ja, bare lest litt.

- *Når du tenker på spisesteder, hvis du skal sette deg ned der. Er det noe spesielt du ser etter?*

- Ja, jeg vil bare ha noe enkelt. Jeg vil liksom ikke ha et måltid. Jeg vil bare ha noe brødmat, og kaffe. Og som jeg sa i stad, at det ser rent ut. At det er appetittlig, men det trenger ikke være noe fancy. Rent og greit. Og enkel brødmat egentlig.

- *Tenker du noe på sitteplassene?*

- Ja.. Jo, at det er komfortable stoler. Og at det ikke er røyk.

- *Er det noen typer services eller fasiliteter du hadde satt pris på hvis du må vært veldig lenge på flyplassen.*

- Ja.. Kanskje dusj.

8. Er det noe du føler mange flyplasser mangler?

- Ehm... Hm... Hva mangler de altså. Det mangler ofte, de har ofte dårlig kapasitet når det gjelder sitteplasser da. Ved gaten og sånn. Og kanskje så mangler de et sted som er litt stille. Kanskje en stillekrok. Hehe.

9. Du nevnte at du liker å gå i butikker på flyplasser? Hva er vanligvis grunnen til at du går i butikker?

- Ehm. Kosmetikk og sånn er jo billig der. Mhm. Ehm.. Og så er det vel det, du har vel tid og,.. På flyplassen er det jo ofte luksusvarer og altså. Så.. Jeg kjøper ikke så mye, men jeg liker å se. Litt sånn luksusvarer, som du nødvendigvis ikke kjøper, men det er jo kjekt å se på de da.

- *Så det er mest for kikking, mens taxfree er for å kjøpe noe?*

- På taxfree prøver jeg å få kjøpt.. Å vente med å kjøpe kosmetikk og kremer til jeg skal ut og reise.

- *Synes du det er viktig med et godt utvalg butikker på en flypass?*

- Ja jeg synes det er kjempe viktig. Mhm.

- *Du nevnte jo at det er mange flyplasser som er veldig dyre, skulle du ønske det var flere butikker med mer "normale" priser.*

- Jaa, ja, men jeg synes det er litt trist og sånn at det er H&M og sånn. Det kan godt være litt sånn... butikker som har en prisklasse som er midt på treet og oppover altså. Jeg synes kanskje ikke det er behov for sånn billige kjedebutikker som du får overalt.

10. Hvor viktig er layout og hvor mye plass et er på en flypass for deg?

- Ehm. Jeg synes det er viktig at det er god skiltning, så det er lett å finne gaten. Men ellers så.. Nei, jeg synes det er det viktigste. Det gjør meg ingenting om jeg må gå litt.

- *Hva med plass, altså hvor mye "space" det er?*

- Ehm.. De kan godt ha.. Ofte er det sånn at du ikke får et sted å sitte hvis det er veldig mye folk, så det kunne godt vært flere sitteplasser av og til.

11. Pleier du å legge merke til atmosfæren på en flypass? Med det mener jeg ting som design, lys, temperatur, musikk, farger.

- Ehm.. Ja, jeg legger merke til interiør. Jeg gjør det. Jeg synes sånn, i Skandinavia så er flyplassene egentlig ganske fine. ..Hvis du sammenligner det med for eksempel Storbritannia med tepper overalt. Litt sånn, trist, og veldig mye security og sånn. Så føler jeg kanskje at i Skandinavia så er det litt mer avslappet stemning.

- *Så tror du det kan påvirke opplevelsen din på en flyplass?*
- Ja, absolutt.

12. Hva med andre personer, påvirker det opplevelsen din av å være på en flyplass?

- Ja, mhmm. Absolutt. Det var jo en periode at den security check i Stavanger for eksempel, var jo, jeg tror det var øst europeiske vektere. Og det var ikke noen fin opplevelse, i alle fall ikke når du skal reise med barn og sånn. Du var liksom litt småkriminell bare du skulle ut og fly. Mens nå synes jeg sikkerheten i Stavanger, jeg tror alle har gått på smilekurs. Det føles veldig mye hyggeligere overalt. Og ja det er klart, det påvirker hele opplevelsen det. For eksempel i Amsterdam.. der også er det veldig hyggelig. Veldig sånn, folk har kontroll, men de liker jobben sin. Så det er en positiv opplevelse ja.

13. Har du en flyplass du liker mer enn andre?

- Jeg tror det blir Amsterdam jeg.
- *Er det noen spesiell grunn til det?*
- Det er jo stort og.. Og så er det flott. Og det er mange butikker. Hehe. Og så er det ganske effektivt og ja. Mhm

14. Har du en flyplass du liker mindre enn andre?

- Aberdeen!
- *Hvorfor det?*
- Den er liten og.. de som jobber der er litt stresset. Og det er veldig dårlige butikker, det er nesten ingen butikker. Og så er det sånn, for eksempel, det er ingen... jeg husker ikke helt hva det heter. Altså, du må ut på asfalten for å gå om bord på flyet.

15. Har du noen gang valgt en bestemt reise pga hvilken flyplass du reiste fra eller skulle mellomlande på, selv om det ikke var den billigste eller raskeste turen?

- Nei, jeg har ikke det. Ehm.. Nei, jeg vil nok stort sett gå etter pris. ..Ja, kanskje jeg unngår Heathrow i London. Det har jeg nok gjort. Men det er på grunn av fordi det er så mye folk, og så mye kaos. Men nei, stort sett går jeg etter pris.

Det var alle spørsmålene jeg hadde. Har du noe du vil tilføye?

- Hm. Jeg kommer ikke på noe.. Eller, kanskje i forhold til billettautomater. Det er veldig greit, og da går det ofte forttere. UK har mye å lære av Norge der.

Tusen takk!

Interview 11

Name: Sverre

Gender: Mann

Age: 25

Occupation: Student

1. Hvor mange ganger reiser du vanligvis med fly i løpet av et år?

- Circa 4 turer i året. Enkeltreiser 8 til 10.

2. Hva er vanligvis formålet når du reiser med fly?

- Studier. Eller å besøke venner og kjente.
- *Hva er det circa mest av?*
- Mest for å besøke venner og kjente.

3. Når du reiser med fly, hvor lenge før avreisetid pleier du å møte opp på flyplassen?

- To timer
- *Hvorfor det?*
- Da rekker du sikkerhetskontrollen, komme gjennom den, det er jo det som er stress. Sjekke inn bagasje. Og så rekker jeg å orientere meg. Hvis det for eksempel er Sola, gir jeg ikke å møte opp før 1 time før, for det er en kjedelig flyplass.
- *Så du møter litt tidlig opp slik at du vet at du har nok tid?*
- Ja, sikkerhetsmargin.

- *Er det noen forskjell hvis du reiser i studie sammenheng og for å besøke venner?*
- Nei, det er egentlig ikke det. Det er sjeldent jeg gir mer tid enn jeg må på en flyplass.

4. Hvordan opplever du, eller hva føler du, vanligvis om å være på en flyplass?

- Det blir mye sanseintrykk. For det første så er du ute på reise. Så da er det jo et stress nivå fordi det er mye nytt. Og så kjører du i gang med alt for mye sanseintrykk. Du har lyst til å slappe av litt. Roe nervene og nyte turen.
- *Blir du litt stresset?*
- Nja, hvis det er en kjent flyplass sånn som Sola eller Amsterdam er det ikke noe problem. Men, for eksempel da jeg var i Lingo i Kina, så er det masse usikkerhetsfaktorer som gjør at

du blir litt stresset.

- *Så liker du, eller liker du ikke så godt å være på en flyplass?*
- I mitt hode så er flyplass synonymt med forsinkelse. Så, jeg prøver å ikke være der mer enn jeg trenger. Jeg er ikke så glad i det nei.

- *Hva med sist gang du reiste, hvordan var opplevelsen din da?*

- Den var... Da kjøpte jeg to krabber. Det var i Beijing. Og så hadde jeg 7 timer jeg skulle sitte på den flyplassen, så da ga jeg dem hver sin kulepenn og lot de fekte. Så ble et par kinesere med og så veddet vi om hvem som vant.

- *Du gjorde det?*

- Ja, hehe. Så det var egentlig min forrige opplevelse. Men det er stort sett ganske uoversiktlig, for høyt støynivå. I Beijing. Og veldig vonde seter å sitte på over lengre tid..

5. Hva er viktigst for deg når du er på en flyplass? Da tenker jeg generelt hele flyplassen.

- Muligheten til å slappe av. Med å slappe av så mener jeg muligheten til å ha det rolig rundt meg. Sitte godt, gjerne tilgang til internett og strøm. Egentlig litt mer lounge følelse. Også er det jo viktig at ting går raskt og at det er effektivt. Å komme raskt gjennom sikkerhetskontrollen er jo kanskje den største hindringen for å komme i gang med reisen, så det er høyst prioritert. ..Når du reiser er flyplassen det eneste statiske elementet der du ikke er på vei til målet ditt, så det er det du vil minimere antall timer på.

- *Hva hvis du mellomlander, hva er viktigst da?*

- God skilting. For eksempel den i Frankfurt er jo bygget uten plan. Den er stress å finne frem på, og det er langt. Så mulighet for å finne frem, eller god veiledning underveis. Sånn at du faktisk finner frem til neste fly. Pluss muligheten til å slappe av. Og et toalett i nærheten.

6. Når du reiser fra en flyplass, og har passert sikkerhetskontrollen, hva foretrekker du å gjøre før flyavgang?

- Da liker jeg vanligvis å finne en stille og rolig plass med noen gode stoler, på Sola så er det rett ved akvariet så jeg kan sitte og stirre på det. Så kjører jeg på med musikk, slapper av og leser artikler på iPaden.

- *Akvarium ja. Er det noe du setter pris på?*

- Hehe, ja så slipper jeg i hvert fall å se på masse stressa mennesker som springer frem og tilbake.

- *Er det noen forskjell på det du foretrekker å gjøre, og vanligvis gjør, og det du ville gjort hvis du hadde mange flere muligheter?*
- Absolutt. Jeg tror ikke jeg får halvparten av fluebindingsutstyret mitt gjennom sikkerhetskontrollen, så hobby og fritids aktiviteter er litt begrenset. Samme med turmuligheter. Da hadde det vært perfekt. Men det er jo ikke det. Hehe. Nei.. fra spøk til alvor. Det er jo et kjøpesenter egentlig, som ikke jeg liker noe særlig.. Og da har du lyst til å koble av og unngå det.

7. Forestill deg at du må vente 4 timer fordi du skal mellomlande, eller fordi flyet ditt plutselig er forsinket. Hva ville du da foretrukket å gjøre?

- Hm. Da kunne jeg tenkt meg egentlig å ha tilgang til wifi, og sitte å chille i en lounge. Stille og rolig. God sitteplass. Og ja, da har du egentlig det meste du trenger. Ja. Få tiden til å gå.
- *Er det noen fasiliteter du ville satt pris på?*
- Et toalett i nærheten er fint. Ehm.. Dusj for eksempel tenker jeg ikke noe særlig på at jeg vil bruke.

8. Er det noe du føler mange flyplasser mangler?

- Flyplasser mangler gratis internett. ..Og de fleste flyplasser har et strukturelt design som gjør at de skal være så store, så flotte og så internasjonale. At de mangler rett og slett et avluke som gjør at du får slappet av. Der de har mindre avdelinger. Som gjør det litt koseligere rett og slett. Det trenger ikke å være et lite, klamt sted, men.. Gjerne litt mindre seksjoner som reduserer støy og som gjør at du slipper å forholde deg til SÅ mye.
- *I forhold til støy, liker du at det er en silent airport?*
- Ja, for så vidt. De kan fikse høytaleranlegget sånn at du faktisk hører hva som blir sagt. Men silent airport hadde kanskje fungert hvis du på en eller annen måte kunne se akkurat den informasjonen du trenger. For eksempel opp mot en mobil eller noe sånn. Det hadde fungert, og vært fint. Sånn at du går inn i en zone, og får opp informasjon. Det er mulig.
- *Du nevnte at du liker lounge følelse?*
- Ja. Hvis jeg flyr med Qatar airways så har jeg hatt tilgang på lounge. Men det er jo ikke så ofte jeg flyr med dem. Så da må du jo gå rundt omkring og vandre. Så.. Å ha noen gode stoler, gjerne et sted med litt stil. Og når du reiser langdistanse, det å kunne ha mulighet for å legge seg ned litt på flyplassen, det trenger du når du har sittet ti timer i strekk.. Få strekke på bena og strekke på ryggen. Det hadde vært magisk. En lenestol rett og slett.

9. Går du noe i butikker når du er på en flyplass?

- Åh, så lite som mulig.
- *Hvorfor det?*
- For det første er de overpriset. For det andre, når du faktisk har vært på en flyplass mer enn én gang i året så henter du kvoten din og går ut. Det er ikke noe nytt der.
- *Så hvis du går i butikker, er det for å..?*
- For å få tiden til å passere, fordi det er for vondt å sitte i stolene. Eller fordi du har alt for lang mellomlanding. ..Eller hvis jeg faktisk kjøper noe er det for å kjøpe et par flasker vin.
- *Så da vet du hva du skal ha på forhånd?*
- Ja.
- *Synes du det er viktig med butikker og et godt utvalg på en flyplass?*
- Nei, det er det ikke.
- *Men synes du det hadde vært kjedelig hvis det ikke var butikker, siden du sa du av og til går der for å passere tid?*
- Nei, det betyr ikke noe egentlig. Litt spisested er greit, men butikker bryr meg lite.

- *Hva tenker du i forhold til spisested på flyplasser?*
- Hvis du har variasjon er det greit. Jeg har hatt krabber i Beijing, grisemage på Filippinene.. Her på Sola får du en uttørket baguett til en vanvittig pris. I Danmark er det litt bedre, hvor du får en pølse og en pils til 50 kroner. Så har du McDonalds enkelte plasser, men det er jeg ikke fan av. Så variasjon, og ikke for høye priser.
- *Hvis du skal sette deg ned et på et spisested, hva ser du etter da?*
- Wifi! Og en god stol. For det mangler. En god stol, wifi, ja.

10. Hvor viktig er layout og hvor mye plass det er på en flyplass?

- Ja.. Layout.. Frankfurt er en utrolig dårlig flyplass fordi det er dårlig skiltet, vanskelig å finne frem. Gate 19 eller hva det er som er alt for langt unna på Gardermoen er helt elendig. Men.. egentlig så har det ikke så mye å si med størrelsen på en flyplass, så lenge det er lett å finne frem. Og at det er oversiktlig.

11. Hva med atmosfæren på en flyplass? Med det mener jeg ting som design, lys, temperatur, musikk, farger.

- Nei... Det er ikke bra hvis det er for varmt i hvert fall. vinduer og lys er bra... Og så skal det være i hvert fall albue avstand mellom stolene. Det er fint. Sånn at du har et armlene å forholde deg til. ..Ellers, mindre avlukker, gjerne litt.. Litt mindre rette linjer. Nå går du jo bare i en korridor. Det er litt kjedelig. Lite visuelt når du skal være der i 7 timer. Da er det jo kjekt å ha litt ekstra.

- *Tror du det kan påvirke opplevelsen din på en flyplass?*
- Ja. Det tror jeg. ... Så kan det gjerne være et eller annet lokalt, som representerer regionen. For hvis du mellomlander et sted, så er du nysgjerrig på hvor du er. Da er det greit at det er noe som viser hvor du er.

12. Hva med andre personer, både ansatte og andre passasjerer, påvirker det din opplevelse?

- Ja, det gjør det jo selvfølgelig. For eksempel kunne det godt vært barnerom, hvis det er babyer som skriker. Hehe.
- *Hva med mengden av folk?*
- ...Ja, jo. Hvis det er veldig mange folk så blir man jo naturlig litt mer stresset. Hvis det er få personer slapper man mer av, men ikke for få personer, da kan man bli litt engstelig.

13. Har du en flyplass du liker mer enn andre?

- Ja. Hong Kong. Der er det.. de er gode på crowd control, så der er det gjennom sikkerhetskontrollen på null komma nikks. Og så bra guided med sånn svevetog. Så det.. Lett å komme seg frem, slipper å gå så mye. Enkelt og greit. Og det er en veldig stor flyplass på tross.
- *Så du liker Hong Kong fordi det er effektivt?*
- Vanvittig effektivt i layouten. Samtidig er det seksjonert sånn at du får slappet litt av når du kommer frem. Selv om det er en stor flyplass.

14. Har du en flyplass du liker mindre enn andre?

- Frankfurt. Dårlig layout rett og slett. Det er vondt og kronglete å finne frem. Du skal ha flaks hvis du finner gaten på første forsøk. Hehe. Så det er stress.

15. Har du noen gang valgt en bestemt reise pga hvilken flyplass du reiste fra eller skulle mellomlande på, selv om det ikke var den billigste turen?

- Ja. Det har jeg. ...Jeg bodde i Shanghai, og fløy fra Shanghai og hjem til Stavanger. Da fløy jeg ofte via Moskva, fordi det var to timer kortere. Enkelt og greit og veldig effektivt.
- *Så det var på grunn av tiden på reisen?*
- Ja, og mellomlandingene. Der er de bare effektive, så du kan ha kortere mellomlanding. Og så prøver jeg å unngå Frankfurt.
- *Er du villig til å betale litt ekstra..?*
- Ja! Et par hundre ekstra. For å unngå Frankfurt for eksempel.

Det var alle spørsmålene jeg hadde. Har du noe du vil tilføye?

- Nei.

Tusen takk!

Interview 12

Name: Sigurd

Gender: Male

Age: 45

Occupation: Working

1. Hvor mange ganger reiser du vanligvis med fly i løpet av et år?

- Oi, ehm.. Ja, hvor mange ganger er det? En 20-30 turer.

2. Hva er vanligvis formålet når du reiser med fly?

- Stort sett jobb.

3. Når du reiser med fly, hvor lenge før avreisetid pleier du å møte opp på flyplassen?

- Eh, avhengig om det er innenlands eller utenlands. Men innenlands circa en halvtime til 40 minutter. Og utenlands så er det et par timer.

- *Er det noen forskjell om du reiser i jobbsammenheng eller på ferie?*

- Ja, i jobbsammenheng så har jeg kun håndbagasje. Så da er det bare rett inn på flyet. Og reiser jeg på ferie så er det med bagasje og familie. Så da blir det mye større hemning.

4. Hvordan opplever du, eller hva føler du, vanligvis om å være på en flyplass?

- Eh, ja.. Nei det er, jeg trives på flyplasser jeg. Det er litt sånn, nå er en på vei, vekk fra der jeg bor og ut i en annen del av verden. Stort sett Norge da, men det kan også være at man skal ut i verden da. Så det er alltid spennende. Så jeg synes det er kjekt på flyplasser. Det er en internasjonal følelse.

5. Hva er viktigst for deg når du er på en flyplass? Da tenker jeg generelt hele flyplassen.

- Eh.. Å komme rask gjennom de punktene jeg skal innom. Og at ting går smertefritt. Og at jeg får med hjem det jeg skal. At ikke bagasjen blir liggende igjen for eksempel på feil flyplass eller noe sånt. Ja, at servicen er god. At jeg opplever at de som jobber der er blide og hyggelige, og tar meg seriøst og behandler meg med respekt.

- *Hva hvis du mellomlander, da trenger du jo ofte ikke å gå gjennom sikkerhetskontrollen og så videre. Hva er viktigst da?*
- Finne meg en god plass å spise og sitte, hvis jeg har behov for mat. I hvert fall det å finne en god plass å sitte, og det kan være problemer på en del flyplasser, at det er for få sitteplasser rett og slett.

6. Når du reiser fra en flyplass, og har passert sikkerhetskontrollen, hva foretrekker du å gjøre før flyavgang?

- På innenlands reise så kommer jeg såpass sent før flyavgang, at da, ja litt avhengig av hvilket fly jeg skal på, kjøpe en avis og en kaffe. Eventuelt frokost. Og så er det rett på flyet. Har jeg lenger tid, så er det altså å finne en behagelig plass å sitte, gjerne med en kopp kaffe eller noe annet å drikke eller spise.

7. Forestill deg at du må vente 4 timer fordi du skal mellomlande, eller fordi flyet ditt plutselig er forsinket. Hva ville du da foretrukket å gjøre?

- Da trenger jeg stikk kontakt! Hehe. Så jeg kan sitte og jobbe. Så stort sett har jeg strøm på iPaden, men hvis jeg skal ha med pc eller Mac, så må jeg ha strøm. Og da er det ikke mange av det. Da er det liksom å lete seg frem. Så det skulle de gjerne ha bygget ut mer.
- *Hva med sitteplasser?*
- Ja, absolutt. Noen gode sitteområder. Og det er jo ofte.. Jeg har ofte sittet på gulvet, ved en stikk kontakt. Unna fra der man egentlig skal sitte og spise. Så det er vel det jeg savner mest på en flyplass, det er rett og slett tegningen rundt det med internett tilkobling og stikk kontakter. Og også det med gratis wifi er veldig okey. Nå har vel flere plasser fått det etter hvert, men det har jo vært at du må betale for det også. Og er du forsinket eller har mellomlanding, så kan det godt være en del av pakken, at du har tradløst nett gratis tilgjengelig.

- Er det noen forskjell på det du vanligvis gjør, og foretrekker å gjøre, og det du ville gjort hvis du hadde mange flere muligheter?

- Nei, jeg går jo alltid og ser litt i butikkene, om det er noen gode tilbud. For eksempel noe på taxfree. Men jeg går raskt igjennom det. Men jeg så jo nå på Norwegian så har de begynt med, de har jo wifi om bord, så da kunne man se på film for eksempel. Eller, dokumentarfilmer. Det var jo en opplevelse som sånn sett var ny i flysammenheng. Og det kunne det for så vidt ha vært på flyplasser også. Hvor en på en måte kom inn på flyplassen, eller Avinor sitt område og kunne sett på film.

- Sånn at det er de som tilbyr det?

- Ja, mhmm.

- *Er det noen spesielle fasiliteter du kunne ønske deg hvis du for eksempel har reist langt, og må mellomlande og vente lenge?*
- Ja. En periode så hadde jeg gullkort. Og da kom jeg inn på disse gullkort loungene. Og det er klart, det var jo veldig okey. Da fikk du god stol. Du fikk mat og drikke, og lesestoff. Og alt sånn sett du hadde behov for, for å kunne sitte et par timer og bare slappe av. Og det er jo for de privilegerte, men litt mer mot den stilens, det hadde jo vært veldig okey. Men jeg må si, det som jeg savner mest på flyplasser, det er faktisk at det skal være nok sitteplasser. Komfortable sitteplasser. Gjerne med bord. For det er det alt for lite av.

8. Det var inn på mitt neste spørsmål om det er noe du føler mange flyplasser mangler? Du har allerede nevnt stikk kontakter og gode sitteplasser.

- Mhm, ja det er det.

9. Du nevnte at du av og til går i butikker, hva er vanligvis grunnen til at du går i butikker når du er på en flyplass?

- Eh, nei bare for å få litt avveksling. Se om det er noe på teknologifronten, som de har noen gode tilbud på. Ofte så er det jo ikke det. Hehe. Eh, går innom klesbutikker og parfymeri bare for å ha vært innom. Og innom taxfree, sånn sett på drikkevarerne for å se om det er noe der også men..
- *Så stort sett for å kikke?*
- Ja, stort sett kikking.
- *Synes du det er viktig med et godt utvalg av butikker på en flyplass?*
- Hvis det er rimeligere enn utenfor flyplassen, så har det jo noe for seg. Men hvis man bor i stavanger så har man jo tilgang på det meste de har, det man har behov for uansett så.

10. Hvor viktig er layout og hvor mye plass det er på en flyplass?

- Nei, altså det er veldig okey at det er delikat og at det er innbydende. Jeg har vært på noen flyplasser, i Berlin for eksempel, hvor det er greit å bare komme seg vekk derfra. Hehe. Mens Gardermoen er jo blitt veldig okey nå. Så det.. Nei, det handler jo om at man skaper trivsel på en flyplass, og at det er en god atmosfære i reisesammenhengen.

11. Ja, da er det litt inn på mitt neste spørsmål. Pleier du å legge merke til atmosfæren på en flyplass? For eksempel design, lys, temperatur, musikk, farger.

- Ja, jeg gjør det. Kanskje mer ubevisst enn bevisst. Men jeg legger merke til at her er det godt å være, eller her er det ikke godt å være. Er det i tillegg en god Starbucks cafe, så hever det trivselsfaktoren det for min del. Hehehe. Mhm.

- *Så du mener det ubevisst påvirker?*

- Ja, jeg blir påvirket av det. Sånn som da i Berlin, hvor en da tenker at her var det ikke noe sånn voldsomt, hverken med butikker eller sitteplasser, eller cafeer eller noen ting. Da.. Og du ser jo at folk sitter langs veggene. Så tenker du at her er det greit og bare komme seg vekk.

- *Får du en dårligere opplevelse?*

- Ja, jeg får en dårligere opplevelse av det.

12. Hva med andre personer, både ansatte og andre passasjerer, påvirker det din opplevelse?

- Ja, er det sånn tjåka fullt som det kan være i ferie sammenheng, så er det klart at det blir jo en annen type atmosfære, enn når du faktisk opplever at du har plass. Det gjør det jo selvfølgelig. Men det er jo veldig sesong avhengig. Ja, litt når på dagen man reiser også. Reiser man stort sett på hverdager så går det stort sett greit. Og er det ferie så vet du at du må stå et kvarter, 20 minutter for innsjekking, og du må stå i kø for sikkerhetskontrollen. Det er mer folk. Men det er jo litt med, ja.. hva man forventer. På ferie forventer en mer trafikk, og mer folk, mens på en hverdag forventer du ikke at det skal være så mye. Så hvis det hadde vært tjåka full på en hverdag, så ville jeg tenkt "oi, dette her var ikke så kjekt". Men nå i ferien er det jo en forventning at det skal være sånn, og da er det for så vidt greit.

- *Hva med ansatte, tenker du over det?*

- Ja, jeg tenker at alle ansatte på en flyplass kan ha et smil om munnen. Og det er stor forskjell på en sikkerhetsvakt som ønsker god tur og har et smil om munnen, enn den som skal liksom sjekke at.. at du er mistenkeliggjort. En kan jo få en opplevelse om at du mistenkeliggjøres gjennom sikkerhetskontrollen. Og det vil være en kjedelig opplevelse. For det er jo ikke derfor vi flyr. Vi flyr jo fordi vi skal på en jobbsammenheng eller på ferie. Ikke for å mistenkeliggjøres for at en er kriminell. Stort sett er jo flyplass personalet veldig okey. Av og til møter du på litt sure eller gretne folk. Hehe. Og da merker en jo litt det. Mhm.

13. Har du en flyplass du liker mer enn andre?

- Eh.... Ja, hva skal man si. Jeg synes det er veldig okey på Gardermoen. ..Flyplassen i Amsterdam synes jeg også var veldig okey. ...Ja, nei det, er de for store så er det også et problem. Skal du fra et område på en flyplass til et helt annet område på en flyplass, så er

det også sånn... sak som skaper mistrivsel. Så at den ikke er for stor, men at den er overkommelig. Ja, men de to flyplassene er helt okey.

- *Noen spesiell grunn til det?*

- Nei, det er en grei atmosfære. Det er kjent der. Jeg vet hvor ting er. Skulle gjerne hatt en Starbucks på innsiden av Gardermoen da, hehehe.

- *Sånn som på Kastrup? Hehe.*

- Ja, sånn som på Kastrup. Ja, Kastrup er jo for så vidt bra. Det er den jo. Men... Ja, de kunne godt satt opp en Starbucks på innsiden også.

14. Har du en flyplass du liker mindre enn andre?

- Ja, jeg nevnte jo Berlin. Hehe. Og ja, den som jeg var på nå i Pula var heller ikke noe sånn overdådige greier. Det er en liten flyplass, men det er jo et lite sted, så man forventer ikke at det er en stor flyplass heller. Men der var det litt mer sånn shabby forhold. Enkel sil, og litt sånn metallbord i café området. Det var greit, men det var ikke noen god atmosfære.

15. Har du noen gang valgt en bestemt reise pga hvilken flyplass du reiste fra eller skulle mellomlande på, selv om det ikke var den billigste eller raskeste turen?

- Nei, det har jeg aldri gjort. Det er pris og destinasjon som avgjører. Jeg velger destinasjon, ikke flyplass.

- *Si hvis du skal et sted, og du har to turer som koster det samme. Så må du mellomlande på for eksempel enten Berlin eller Amsterdam. Hadde du tenkt noe over det da?*

- Jeg hadde tenk mer på... Ja, du kan si hvis jeg hadde mellomlandet i Berlin og jeg visste at på den flylassen så trives jeg ikke så godt, så hadde jeg nok valgt Amsterdam. Hvis da oppholdet på de to flyplassene var like, ville jeg valgt Amsterdam. Men eller så.. jeg betaler heller 200 kroner mer for å komme 4 timer raskere frem. Enn å mellomlande og være borte i 4 timer. Så da betaler jeg heller litt mer. Er det flere tusen det er snakk som, så bruker jeg heller tiden på flylassen. Men jeg velger ikke å være på en flyplass hvis jeg ikke må.

16. Hvis du skal sette deg ned på et spisested, hva ser du etter da?

- Der er det litt avhengig om jeg er på familietur eller jobbtur. Er det familietur så er det billigste sted for å få mat i ungene. Til meg selv, så er det der jeg sitter mest behagelig. Også litt avhengig av hvor lenge jeg skal sitte. På Gardermoen for eksempel, så går jeg gjerne bort på den sports puben, for der har de TV og sport, og de har god oppvarming. Er det litt kortere tid kan jeg godt sette meg på Pizza hut eller et annet sted. Så.. Ja, det kommer litt an på hvor lang tid jeg har og hvilken sammenheng jeg reiser i.

Det var alle spørsmålene jeg hadde. Har du noe du vil tilføye?

- Nei.

Tusen takk!

Interview 13

Name: Erna

Gender: Woman

Age: 59

Occupation: Working

1. Hvor mange ganger reiser du vanligvis med fly i løpet av et år?

- Hvis en regner én tur en gang, så vil jeg tro circa 20-25 ganger. Tur retur circa 10-12 ganger.

2. Hva er vanligvis formålet når du reiser med fly?

- To stykker. Det ene er at jeg er med i et styrearbeid i Oslo, og det gjør at jeg circa en gang i måneden drar med fly frem og tilbake til Oslo i forbindelse med styrearbeid. Og det andre er stort sett ferie.

- *Så stort sett da?*

- Mest jobb ja.

3. Når du reiser med fly, hvor lenge før avreisetid pleier du å møte opp på flyplassen?

- Jeg prøver å være der 1 time før. Det hender det blir akkurat litt mindre enn 1 time før

- *Er det noen forskjell om du reiser i jobbsammenheng eller på ferie?*

- Ja. Når jeg har ferie så pleier jeg som regel å legge inn en bedre margin, men da skal jeg også som regel til utlandet.

- *Det er for å ha bedre tid?*

- Ja, liksom for å ha en mer avslappet start på turen. Og dessuten pleier ferieturene gjerne ikke å starte grytidlig om morgenen. Og da er det litt lettere å kunne legge inn litt tid på forhånd. Styreturene pleier å starte veldig tidlig om morgenen nemlig.

4. Hvordan opplever du, eller hva føler du, vanligvis om å være på en flyplass?

- Eh.. Når jeg reiser innenriks, så opplever jeg at jeg sitter og venter. Og håper at ventetiden skal bli kort. Hvis jeg er på ferietur, og dermed stort sett reiser utenlands, så blir jo transitt området, eller så blir jo området, mer attraktivt å være på. Og stemningen er mer sånn at okey, nå har kosen og ferien startet. Så da er det straks mer positivt.

- *Så det avhenger veldig av sammenhengen?*
- Ja.

5. Hva er viktigst for deg når du er på en flyplass? Da tenker jeg generelt hele flyplassen.

- ... Viktigste for meg er vel at flyene går i rute. Hehe. Men, hvis man tenker ellers.. Så er det at det er nok sitteplasser. Sånn at en slipper å stå. At... det er lett å finne frem, spesielt hvis jeg reiser utenlands, sånn at hvis jeg har liten tid ikke springer med tungen ut av munnen for å finne gaten. Og hvis jeg har god tid så synes jeg det er kjekt med et stort shoppingområde, fordi en del av ventetiden da går med til å gå rundt og se seg omkring. Kanskje sette seg ned for å spise og drikke noe.

- *Hva hvis du mellomlander, er det noen forskjell på hva som er viktigst da?*
- Jeg tror det viktigste for meg da er nok at det er enkelt og raskt å finne ut for meg hvor jeg skal videre for å komme til ny gate. Og eventuelt at bagasjen blir tatt hånd om, slik at jeg slipper å forholde meg til den under mellomlandingene.

6. Når du reiser fra en flyplass, og har passert sikkerhetskontrollen, hva foretrekker du å gjøre før flyavgang?

- Det første jeg prøver å gjøre er å finne ut hvilken gate flyet mitt er satt opp fra, slik at jeg vet omrent hvor langt jeg må gå. Og hvor mye tid jeg da har til å bruke. Så pleier jeg å rusle rundt og se litt i forretningene. Og hvis jeg har god tid så setter jeg meg ned og tar en kopp kaffe eller spiser litt. Noen ganger så kjøper jeg meg et blad og bare går i kiosken og finner et eller annet og bare leser et blad i mellomtiden.

7. Forestill deg at du må vente 4 timer fordi du skal mellomlande, eller fordi flyet ditt plutselig er forsinket. Hva ville du da foretrukket å gjøre?

- Satt meg ned og spist og tatt meg et glass vin. Hehehe. Tror det.
 - *Hvis du skal sette deg ned og spise et sted, er det noe spesielt du ser etter da?*
 - Jeg prøver å finne et sted hvor jeg finner en litt koselig krok. Et godt sted å sitte hvor jeg kan ha plass til bagasjen ved siden av meg. Og hvor ikke for mange folk skal måtte kollidere med meg, eller bena mine eller bagasjen. Gjerne en sofa, hvor du kan ha vesken ved siden av deg, og du har en litt grei krok, og kan sitte og se utover resten flyplassen eller de som er på spisestedet.
-
- *Er det noen forskjell på det du vanligvis gjør, og foretrekker å gjøre, og det du ville gjort hvis det fantes flere muligheter?*

- ... Jeg har en gang i mitt liv opplevd å reise med SAS Pluss. Det var veldig kjekt. Hehe. Da vandret jeg inn i en egen VIP salong, og hvor det altså var sånn at du bare kunne gå og forsyne deg med hva du ville av mat og drikke, uten å vente på å bli servert, uten å stå i kø. Og uten å tenke på noen ting enn hva har jeg lyst på i øyeblikket. Det var veldig greit, men jeg kan ikke forvente at lavprisbillettene skal dekke den type utskeielser. Hehe. Så.. jeg tror nok at det å ha noen hyggelige sitteplasser på flyplassene, det er liksom det jeg stort sett ser etter. Men ofte er det jo sånn at man er glad bare det er et sted å sitte, slik at man slipper å stå og vente. Ja.

- *Hvis du skal prøve å finne et hyggelig sted å sitte, tenker du over at du vil være nærmest gaten, eller i selve gaten?*

- Jeg prøver å plassere meg ikke for langt fra gaten. Jeg behøver ikke nødvendigvis å sitte i gaten, men ikke for langt fra den. Sånn at hvis jeg skulle bli fortapt i en samtale, eller fortapt i et blad, og det plutselig går opp for meg at nå må jeg forlate stedet, så er det liksom ikke for langt å gå. Og hvis det kommer noen meldinger opp på skjermen så er det greit å ha en noenlunde lett tilgang til de også. Så jeg pleier å ikke plassere meg for **langt** unna.

- *Det er jo noen flyplasser som er såkalte silent airports, slik at de ikke roper opp meldinger. Hva tenker du om det?*

- Jeg foretrekker faktisk at de roper opp. Riktignok er det støyende, og det er ikke alltid like lett å få med seg det som sies. Men jeg har altså opplevd at jeg har blitt så avslappet, og hygget meg sånn, at det var så vidt jeg rakk det flyet som jeg hadde meget god tid på på forhånd. Og det er fort gjort altså. Hvis det er helt silent, og alt er opp til en selv.

8. Er det noe du føler mange flyplasser mangler?

- Jeg vet ikke om jeg egentlig kan forvente at de skal ha det heller, men jeg synes nok at litt hyggelige sitteområder hadde vært greit av og til. Jeg så de har fått et par sånne på Sola, og det synes jeg var på en måte en helt annen situasjon, enn disse sky setene på aluminiumsfötter som står linet bortover. Og det blir liksom veldig mye hyggeligere.

9. Går du noe i butikker når du er på en flyplass?

- Ja. Jeg pleier som regel det. Som regel blir det bare til at jeg går og kikker litt. Men hvis jeg reiser internasjonalt, så har jeg som regel med meg en liten liste i forhold til ulike typer parfyrmeri eller toalett artikler i tilfelle jeg finner et eller annet der. Men det blir mye til at jeg går og kikker. Men jeg pleier alltid å benytte meg av forretningene, de er en del av underholdningen. Ja.

- *Så du synes det er viktig med litt gode butikker på flyplassen?*
- Ja, jeg synes det. Fordi at det er, noen ganger er det jo faktisk gode kjøp å gjøre, men uansett så er det nesten det eneste som foregår i tillegg til det å kunne spise og lese litt. Så, det betyr veldig mye.

- *Mange butikker på flyplassen er jo ganske dyre, kunne du tenkt deg at det var litt flere "normalt" priset butikker?*
- Ja. Jeg tenker det, altså jeg ser det at når jeg skal handle på flyplasser så er det sjeldent at jeg går og kjøper de dyre merkevarene på det stedet. Fordi forretningene er for små, de har ikke stort nok utvalg. Så hvis jeg skal opp i den prisklassen, ville jeg antakeligvis som regel gått i en annen forretning i byen istedenfor. Så hvis jeg skal handle der så må det være fordi det er et impulskjøp, og da er det gjerne fordi noe er spesielt billig av en merkevare. Eller hvis det er noe som er helt spesielt. For eksempel... ja for eksempel så var jeg på Mallorca i fjor, og da var det veldig naturlig å se etter Mallorca perler når jeg var på flyplassen. Så hvis det er noen spesielle varer som er spesielle for steder. Men dyre merkevarer pleier jeg ikke å kjøpe.

10. Hvor viktig er layout og hvor mye plass det er på en flyplass?

- Det betyr mye at en kan bevege seg rundt omkring uten å.. uten at en dunker bort i andre hele tiden. For det er mange som har det travelt i perioder og nesten springer, og drar på håndbagasje. Og da er det et eller annet med at det er plass og rom til å kunne småspringe til den gaten en skal, uten å kollidere med alle som er i nærheten. Og så sitteplasser. Jeg vender visst tilbake til sitteplasser. Det synes jeg faktisk er ganske viktig. Hehehe. Jeg har stått i kø tilstrekkelig mange ganger og ventet. Hehe.

11. Pleier du å legge merke til atmosfæren på en flyplass? For eksempel design, lys, temperatur, musikk, farger.

- Ja. Og noen steder er det jo sånn at når at du kommer, så er det sånn at dette er kun en flyplass. Og det er på en måte fire vegger, eller gulv og vegger og tak, og bare en korridor og ingenting annet. Og det er som å være i en hermetikk boks hvor du på en måte bare vet at nå er du i transitt. Andre steder så har de jo på en måte vært litt flinke til å myke det opp med litt tekstiler og litt farger, som gjør at det blir en helt annen opplevelse av det. Ja, det blir mye hyggeligere.

- Så det kan påvirke opplevelsen av reisen din?

- Ja, veldig mye. I det øyeblikket jeg har hermetikkboks, så kan jeg ikke komme meg fort nok av gårde fordi jeg er på en måte bare i ventemodus. Mens i det øyeblikket, sånn som de har gjort på Sola nå med disse setene i stoff og farger, blir det mer sånn at åja det er jo

faktisk koselig å sette seg ned. Det kan være litt hyggelig, det er behagelig å sitte der. Det blir litt annerledes.

12. Hva med andre personer, både ansatte og andre passasjerer, betyr det noe for opplevelsen?

- Ja, det betyr veldig mye om du opplever at du går i en forretning eller har personale som er vennlig og imøtekommende, eller om det er personale som er såpass overarbeidet at de egentlig bare ønsker deg dit pepperen gror, og det ligger tykt utenpå dem. Så det er klart det, det betyr mye for feed backen og trivselen.

13. Har du en flyplass du liker mer enn andre?

- Schiphol. Den liker jeg meg på.

- *Hva er grunnen til det?*

- Jeg tror at det kommer av at alle de gangene jeg har vært der, så har jeg opplevd at det har vært en flyplass som på en måte har fungert i henhold til mine forventninger. Selv om jeg har hatt kort transitt tid og hatt lang avstand mellom gatene, så har det vært såå tydelig for meg hvor jeg skulle gå at stresset blir minimisert. Det var lettint for meg å komme frem. Det var ikke mulig for meg å ta feil, så sant jeg var i stand til å lese liksom. Og det er tilrettelagt med spisesteder med jevne mellomrom, sånn at du har ikke all verdens vei å gå hvis du skal ha deg en kopp kaffe eller en flaske vann eller noe. Og det var noen veldig hyggelige sågne lounger underveis også. De gangene jeg har vært der har det alltid fungert.

14. Har du en flyplass du liker mindre enn andre?

-Fælt å si Gardermoen, men faktisk så tror jeg altså det.

- *Er det noen spesiell grunn for det?*

- For det første.. Det er to grunner tror jeg. Det ene er at jeg synes ikke den er særlig hyggelig. Når du kommer inn der, det er ikke noe hyggelig sted. Du har seter og stoler på rekke og rad. Men det er ikke noe sjærmerende, verken i farger eller tekstiler. Det er ingenting velkommen med det. Det andre er de gangene du skal mellomlande i forbindelse med at du har vært utenlands, det problemet med den bagasjen. Det har vært et så stort irritasjonsmoment de gangene, og så tidkrevende, at det har på en måte vært med på å gjøre at en får en litt mer negativ opplevelse. Og så i tillegg så har det vært såpass mange forsinkelser på grunn av disse aviseringene og snøproblemene og tåkeproblemene de har der ute, at jeg forbinder Gardermoen med veldig mange forsinkelser. Jeg tror det er en kombinasjon av alle de tre tingene.

15. Har du noen gang valgt en bestemt reise pga hvilken flyplass du reiste fra eller skulle mellomlanding på, selv om det ikke var den billigste turen?

- Nei, det har jeg nok ikke gjort. Jeg tror i all hovedsak så prøver jeg å velge flyplasser hvor jeg slipper mellomlanding. Så i hvert fall privat så prøver jeg å velge flyruter som gjør at jeg reiser direkte og uten transitt.
- *Si hvis du skal et sted, hvor du må mellomlanding. Hadde du tenkt noe over det da hvis det sto mellom for eksempel Amsterdam og en flyplass du har hatt dårlige opplevelser med?*
- Ja, det ville jeg absolutt. Da ville jeg velge den flyplassen som jeg visste på en måte, okey der fungerte det, der gikk alt veldig greit. ..Selv om det er stort, så er det helt håndterlig liksom. Da ville det betydd noe.
- *Ville du vært villig til å betale litt mer for det, eller går det på pris?*
- ...Det kommer nok litt an på hvor stor pris det er. Hvis det er **litt** mer så kunne jeg nok kanskje tenkt meg en flyplass som jeg er fornøyd med. Hvis det blir stor prisforskjell så tror jeg at jeg hadde mer tenkt at da må jeg tenke økonomi i stedet.

Det var alle spørsmålene jeg hadde. Har du noe du vil tilføye?

- Nei.

Tusen takk!

Interview 14

Name: Helene

Gender: Kvinne

Age: 24

Occupation: Student

1. Hvor mange ganger reiser du vanligvis med fly i løpet av et år?

- Ehm.. 6 ganger kanskje. Tur retur altså.

2. Hva er vanligvis formålet når du reiser med fly?

- Det er for det meste å reise frem og tilbake mellom studiested og hjemby. Ellers så er det for å reise på ferie eller besøke venner.

3. Når du reiser med fly, hvor lenge før avreisetid pleier du å møte opp på flyplassen?

- Det er ikke så lenge før. Kanskje 45 minutter. Jeg prøver egentlig som regel å være der 1 time før, utenom på Sola, for der er det så lite. Men, jeg blir ofte lite litt forsinket. Hehe. Så ja, som oftest 45 minutter før.

- *Er det noen forskjell om du reiser i studie sammenheng eller på ferie?*

- Ehm.. Nei, ikke egentlig. Kanskje litt senere i studie sammenheng, for da vet jeg veldig godt hva jeg skal, og jeg er alene så da trenger jeg ikke å tenke på noen andre.. Men stort sett er det ganske likt.

4. Hvordan opplever du, eller hva føler du, vanligvis om å være på en flyplass?

- Ehm.. Det spørs litt på situasjonen. Det kan være litt stressende av og til. Særlig siden jeg ofte er litt forsinket, sånn at jeg er litt bekymret for å miste flyet mitt. Hehe. Så da er jeg jo litt stresset. Men ellers, hvis jeg har grei tid så er det egentlig litt kjekt fordi jeg vet jeg skal noe. Og jeg liker å skulle reise. Det er litt spesielt. Ja, jeg liker det hvis jeg ikke er sent ute.

5. Hva er viktigst for deg når du er på en flyplass? Da tenker jeg generelt hele flyplassen.

- Det er vel først og fremst at det går ganske fort.. I sikkerhetskontrollen og sånn. Både fordi det er kjedelig å stå i kø og vente lenge. Og igjen, fordi jeg ofte er litt sen. Så hvis det da plutselig er mye uventet kø, kan det bli ganske stressende. Og så er det veldig greit når det er sånne self-service kiosker. Det er det jo på de flyplassene jeg reiser mest fra, og da er

du litt friere og slipper så mye kø som regel. Ehm.. Ellers, så er det at det er en hyggelig flyplass. Fordi da er det mye kjekkere å være der. Hvis ikke blir jeg litt irritert, hvis det ikke er sitteplasser og det ser stygt ut og sånn.

- *Hva hvis du mellomlander, da trenger du jo ofte ikke å gå gjennom sikkerhetskontrollen og så videre. Hva er viktigst da?*

- Det spørts litt hvor mye tid jeg har. Hvis du har ganske dårlig tid når du mellomlander, så er det jo viktig at det er effektivt å komme seg fra det ene stedet til det andre. For eksempel i Frankfurt så var vi litt forsinket, og så måtte vi ta buss til gaten.. Og det tok lang tid, og det var kø for å komme til gaten. Så det var stressende. Jeg synes som regel ikke det er vanskelig å finne frem på flyplasser. Men.. hvis det er dårlig skilting vil du jo selvfølgelig legge merke til det. Så ja, det må jo være god skilting. ..Men hvis jeg har mye tid, så er det viktig at det er noen gode sitteområder. Som er hyggelige, hvor du kan slappe av. Helst hvor det er strøm uttag. For jeg pleier å bruke dataen når jeg venter. Og så er det også viktig at det er noen greie spisesteder. Noe som er litt spennende. Ikke bare sånne ferdig sandwicher. Ehm.. Og igjen at det er litt hyggelig. Ikke for mye folk, og ikke for mye bråk. ..Hvis du har veldig lang tid, og er trøtt, så er det også veldig greit med et stille område hvor du kanskje kan sove litt. Ehm.. Jo, og også hvis du sitter sånn og venter, så kan du være litt stresset i tilfelle det skjer noen endringer med flyet. Så det å ha skjermer rundt omkring, også der du kan sitte og slappe av. Det hadde vært bra. Da er det litt mer avslappende tror jeg.

6. Når du reiser fra en flyplass, og har passert sikkerhetskontrollen, hva foretrekker du å gjøre før flyavgang?

- Vanligvis er jeg jo ganske sen.. Så da går pleier jeg egentlig bare å gå på do, og fylle vannflasken min. Eventuelt kjøpe noe mat for å ta med på flyet hvis jeg skal litt langt, og så går jeg til gaten og holder på med iPaden min. ..Men hvis jeg har litt bedre tid, så går jeg kanskje innom en butikk eller to.. Eh.. Ja, og så setter jeg meg ned et sted og ser en TV-serie eller noe. Men ja. Det er vel det.

- *Setter du deg ned ved gaten da?*

- Nei, det er sjeldent.. Jeg prøver egentlig å finne et hyggelig sted hvor det ikke er så mange folk. Jeg liker som regel ikke gate området.

- *Er det noen forskjell på det du foretrekker å gjøre, og vanligvis gjør, og det du ville gjort hvis du hadde flere muligheter?*

- ...Hvis jeg er sen er det jo ikke det.. Men hvis jeg har litt bedre tid... Hm. Ja, da er det vel at det kunne vært mer gode sitteområder, som er litt fine og gjennomførte. Sånn som de har

på Schiphol for eksempel.

7. Du sier jo at du vanligvis møter opp ganske sent. Men forestill deg at du må vente 4 timer fordi du skal mellomlande, eller fordi flyet ditt plutselig er forsinket. Hva ville du da foretrukket å gjøre?

- Ehm.. Som jeg sa så ville jeg nok foretrukket å satt meg ned, slappet av, sett på film.. Jo, hvis det gikk an å se på kino for eksempel, hvis jeg hadde veeldig god tid. Så hadde jo det vært kjekt. Hvis det var nye filmer.

- *Ville du vært villig til å betale for det?*

- Ehm, ja. Hvis det var noenlunde normal pris. Ikke dyrere enn normalt i hvert fall. Så tror jeg det ja. Ehm.. Jo, og hvis du reiser en gruppe sammen. Så er det hyggelig å gjøre noe sammen. Så hvis det hadde vært noen koselige områder hvor en kan sitte sammen og for eksempel spille noe eller sånn.. Det hadde vært kjekt.

- *Er det noen spesielle fasiliteter du kunne ønske deg hvis du for eksempel har reist langt, og må mellomlande og vente lenge?*

- Hm.. Nei, jeg kommer ikke på noe... Eller jo, jeg pleier alltid å fylle på vann på toalettet, fordi jeg ikke girer å betale for vann. Og noen plasser er det jo kun varmt vann, at man ikke kan stille på kranen. Da hadde det egentlig vært veldig greit med noen vannautomater. Det tror jeg de har på Sola for eksempel. ...Ellers hadde det kanskje vært greit med et område hvor du kan gå ut og få litt frisk luft. Hvis du har vært lenge inne på et fly, og så skal sitte lenge på en flyplass liksom. Så å ha et fint uteområde ja. Og jo! Én gang skulle jeg sove på Charles DeGaulle, hele natten liksom. Da gikk jeg veldig mye rundt og lette etter et greit sted å kunne legge seg ned og sove. Og det var ikke lett å finne. Så å kunne ha noen gode områder hvor du kan sove hadde vært fantastisk.

8. Er det noe du føler mange flyplasser mangler?

- Ehm.. Mange mangler gode og hyggelige sitteområder. Og nok seter i selve gaten. Det er viktig synes jeg. Ellers.. Det er mange som ikke har sågne små håndbagasjekontrollen. Hvis du har mye håndbagasje er det veldig plagsomt hvis de ikke har det. For da orker jeg ikke å gå rundt, da må jeg bare sette meg ned et sted med en gang nesten. ...Ellers, det jeg nevnte med vannautomater. .. Og stikk kontakter! Jeg bruker ofte iPaden hvis jeg reiser, men hvis jeg skal bruke dataen er det viktig å kunne lade den hvis du ska være der litt lenge.

9. Går du noe i butikker når du er på en flyplass?

- Ikke så mye.
 - *Hva er vanligvis grunnen hvis du går i butikker?*
 - Ehm. Hvis jeg reiser hjem til Norge er det for å gå innom taxfreeen. For å kjøpe litt alkohol siden det er en del billigere. Hehe. Jeg tenker ikke så mye på sånn sminke og kosmetikk egentlig. Ja.. Det er mest det. Ellers hvis jeg har litt tid så går jeg kanskje innom et par steder for å kikke litt. Hvis det er noen kjekke butikker.
 - *Så det er enten fordi du vet at du skal kjøpe noe på taxfreeen, eller for å kikke litt ellers?*
 - Ja.
-
- *Synes du det er viktig med butikker på en flyplass?*
 - Ehm.. Det er ikke det jeg.. bruker mest tid på. Men det er greit å ha muligheten. Hvis det ikke hadde vært butikker så ville det nok vært litt kjedelig. Da ville noe manglet. Så sånn sett er det jo litt viktig.
 - *Mange flyplass butikker er jo ofte ganske dyre. Kunne du tenkt deg litt rimeligere butikker?*
 - Ja, ja det tror jeg. Men samtidig hadde jeg nok ikke giddet å gå i sånne kjedebutikker som du finner overalt. Men.. hvis det er noen sånn spennende, ok priset butikker. Jeg tror Barcelona flyplass for eksempel hadde Mango, som var kjekt. ..Da hadde jeg nok gått litt mer i butikker ja.

10. Hvor viktig er layout og hvor mye plass det er på en flyplass?

- Det er ganske viktig. ...Altså layout er jo både viktig for at du kan finne frem steder. Men også at du ikke må gå så langt. For eksempel i Madrid, så var flyplassen veldig avlang. Så da måtte jeg gå veldig langt når jeg skulle kikke litt rundt. Så hvis ting er litt samlet er det jo greit fordi du ikke må gå så langt. Men samtidig må det jo ikke være for trangt da.. Og, hva annet. At det er toaletter rundt omkring sånn at du ikke må gå så langt for å finne det.
- *Hva med plass?*
- Nei.. Det er kjekt hvis det ikke er for trangt. Hvis du skal slappe av og det er folk overalt er det plagsomt.

11. Pleier du å legge merke til atmosfæren på en flyplass? Med det mener jeg for eksempel lys, design, temperatur, musikk, farger.

- Ja, det gjør jeg. Jeg ser jo om det ser fint ut, om det er moderne.. Hvis det er en gammel, kjedelig flyplass er det mye mer trist å være der. Så det er jeg ganske opptatt av. Hvis de har noe som er litt uvanlig, eller at det ser ekstra fint ut for eksempel så kan det bli hyggeligere eller mer interessant til og med å være der. ..Musikk og temperatur kan jeg

ikke huske å ha tenkt noe over egentlig. Så jeg legger mest merke til det jeg kan se. Men det blir jo sånn.. hvis det er veldig varmt så legger du merke til det, og da blir det plagsomt.

- *Så kan det påvirke opplevelsen din og humøret ditt?*

- Ja, det kan det absolutt. Igjen, Madrid, kjedelig og trist synes jeg. Da ble jeg i ganske dårlig humør av å være der. Fordi jeg måtte være der en stund. Mens Sola har for eksempel blitt ganske hyggelig nå. Med fargerike sofaer og, ja.

12. Hva med andre personer, både ansatte og andre passasjerer, påvirker det din opplevelse?

- Det kan ha ganske mye å si. Jeg synes det er plagsomt hvis det er for mange folk rundt omkring.. Ikke det at det er stressende i seg selv. Men sant, da løper folk rundt, er i veien for hverandre og så videre.. Så å ha litt plass, og å kunne være litt i fred er herlig. ..I forhold til ansatte så synes jeg at det kan ha mye å si for opplevelsen ja. Generelt sett, hvis jeg opplever en ekstra hyggelig ansatt, og på en måte får uventet bra service, så kan det virkelig gjøre dagen bedre. Mens hvis du møter på sure ansatte, særlig hvis du er i dårlig humør selv. Eller sant, hvis du er litt trist når du er på en flyplass fordi du skal reise fra noen, så kan det påvirke opplevelsen mye.

13. Har du en flyplass du liker mer enn andre?

- Ja, Amsterdam.

- *Hvorfor det?*

- Jeg fant noen gode sitteområder der hvor jeg kunne slappe av. Og den er veldig grei å finne frem på, selv om den er stor. ...Og, det var litt sånn lokalt preg i butikkene tror jeg. Hvis jeg husker rett. Ehm, ellers så har Sola blitt mye bedre. I forhold til interiør. Når jeg reiste innenlands var det kommet noen gode sofaer, så det var herlig! Det er jo ikke en stor og spennende flyplass, men den er blitt mer koselig og ja. Bedre.

14. Har du en flyplass du liker mindre enn andre?

- Ja, flere. Hehe. Madrid, som jeg sa. Den var lang, trist, ingen sitteplasser.. Og de var tydeligvis veldig dårlige på å planlegge. For i starten var det ingen folk, mens når flyet skulle gå, var det mange fly på nesten samme tid. Så da var det helt fullt og kaos. Utrolig frustrerende. Ehm.. Ellers.. Jo, Orly er veldig trist. Der husker jeg at jeg tenkte at jeg hadde kommet tilbake til 80-tallet. Hehe. Det tror jeg var første gang jeg kom til Paris. Og, ja, det er jo det første inntykket du får av en plass. Så da kan du få et litt negativt inntrykk av stedet eller reisen allerede da. Så.. Det er jo viktig at det er fint og hyggelig egentlig.

15. Har du noen gang valgt en bestemt reise pga hvilken flyplass du reiste fra eller skulle mellomlande på, selv om det ikke var den billigste eller raskeste turen?

- Ehm.. Nei. Det tror jeg ikke. Jeg velger mer på grunn av flyselskap. ..Men jeg kan fint velge en dyrere reise på grunn av flyselskap og hvis det er en kortere reise.
- *Ville du tenkt over det hvis du skulle reise og måtte mellomlande et sted...?*
- Ja, det ville jeg! Jeg tror nå.. hvis jeg skulle reise et sted så ville jeg heller mellomlandet på Amsterdam enn Frankfurt for eksempel.
- *Ville du betalt litt mer for det?*
- Ja, det ville jeg. Hvis det ikke var en lengre reise da. Hvis det tok omtrent samme tid, så ville jeg nok betalt litt mer for det.

16. I forhold til spisestedene, hva tenker du over hvis du skal sette deg ned for å spise et sted?

- Ehm.. Først så ser jeg nok etter hva de har. Så ja, jeg ser på hvilken type mat det er. Men så ser jeg også etter et sted som er litt hyggelig. Hvis det finnes. Og hvilke sitteplasser det er. Jeg er ikke så glad i sånne food courts. Det er jo praktisk fordi forskjellige typer mat er samlet. Men de sitteplassene i midten, med masse folk, og høytliggende, og trestoler. Det liker jeg ikke. Så hvis det er mat som er lett å ta med seg, tar jeg det heller med meg og finner en hyggeligere plass å sitte. Så hvis spisestedene var litt hyggelige, så ville jeg nok satt meg litt mer ned der.

Det var alle spørsmålene jeg hadde. Har du noe du vil tilføye?

- Nei

Tusen takk!

Interview 15

Name: Hilde

Gender: Woman

Age: 24

Occupation: Working

1. *Hvor mange ganger reiser du vanligvis med fly i løpet av et år?*

- Hvor mange ganger er det? ..Nei vet du hva. Si 10. Toppen 10.
- Tur retur eller?
- Nei, enkeltreiser. Eller, det er så forskjellig fra år til år. Men ja, 5 turer circa.

2. *Hva er vanligvis formålet når du reiser med fly?*

- Ferie eller hjem for å besøke familie eller venner.

3. *Når du reiser med fly, hvor lenge før avreisetid pleier du å møte opp på flyplassen?*

- Hvis det er innenlands er det.. en halvtime, 45 minutter. Hvis det er utenlands er det halvannen time.
- *Er det noen spesiell grunn til at du møter opp da?*
- Jeg gidder ikke å bruke tiden min på flyplassen. Hvorfor skal jeg det liksom? Da stresser jeg heller litt ekstra når jeg kommer bort.. Enn å sitte der og vente. Det er så kjedelig å vente.

4. *Hvordan opplever du, eller hva føler du, vanligvis om å være på en flyplass?*

- Nei som jeg sa, det er litt kjedelig, men det er også stressende. Ikke at det er så mye stress, men det er mye folk, det er ting du skal gjennom. Sikkerhetskontrollen, så skal du legge fra deg tingene, ja.. Det er liksom litt kav da. Det er kav. Å reise med fly.
- *Så humørmessig..?*
- Altså, jeg blir ikke noe gladere av å være på flyplass. Men... Det er jo også i forhold til dagsformen. Men som regel er det ingen flyplasser som gjør meg gladere.
- *Blir du i dårligere humør?*
- Nei, det gjør jeg ikke. Det gjør jeg ikke. Men hvis det er forsinkelser eller noe sånn, så kan jeg kjenne på at "herregud, enda mer venting". Men.. Ja. Jeg er veldig sånn nøytral. Men det tar kanskje litt på humøret hvis det er ekstra mye folk, eller forsinkelser da.

5. Hva er viktigst for deg når du er på en flyplass? Da tenker jeg generelt hele flyplassen.

- God sitteplass! God sitteplass, ehm.. Uten at du sitter helt oppi folk heller. At du sitter og berører låret til noen andre, det er liksom ikke.. Og så er det mat. At det er forskjellig utvalg. Sånn at hvis jeg finner ut at jeg ikke har spist middag så er det greit å ha mulighet til å sette seg ned å spise middag før du drar. Eller at du kan gå innom og kjøpe deg et pizzastykke, eller at det er mulighet for å kjøpe noe snacks å ha med på flyturen. Jeg er ikke så glad i å shoppe. Så for meg har det ikke så mye å si om det finnes klesbutikker, eller elektroniske butikker og sånn. Men det er jo kjekt at det er der, for en dag har jeg plutselig glemt headsettet, og da er det greit at det er mulighet for å kjøpe det. Men det er jo veldig dyrt da. Veldig dyrt.. Nei, sitteplasser og mat egentlig. Som sagt bruker jeg ikke så mye tid på flyplassen, så når jeg først er der har jeg lyst til å sitte og spise. Ha det komfortabelt. Ja.

- *Hva hvis du mellomlander, hva vil da være viktigst?*

- At det er system. At du vet hvor du skal gå.. Ja, for det kan jeg tenke.. Du vil jo helst fly direkte, men hvis du skal mellomlande så er det på en måte at alt er i orden fra før av. At du vet hva som skjer, med bagasjen og alt sånn. Om du skal ut og sjekke inn på ny, eller hva du skal for noe. Og at det er piler – her skal du gå hvis du skal transfer. Og så.. kommer det jo an på hvor mye tid du har. Hvis det bare er for en kort stund, så er det ikke så viktig egentlig hva det er av på en måte.. det er gjerne kjekt hvis du kan ta deg en matbit da også. Ja.. Men også å sitte godt. Men hvis du skal være der litt lengre. Altså hvis jeg skal mellomlande og må sitte der i 5 timer, da må det være noe som kan underholde meg! Da gidder du ikke å sitte og spise på en sofa i 5 timer. Gjerne at det er mulighet for å legge seg ned. At det er noen gode lenestoler, eller sånn stille rom. Eller at det er noe.. jeg vet ikke. Det hadde vært kult om det hadde vært noe bowling greier. Eller kino, eller noe sånn. At du har noe.. noe som underholder deg. Ja.

6. Når du reiser fra en flyplass, og har passert sikkerhetskontrollen, hva foretrekker du å gjøre før flyavgang? Du sa jo at du vanligvis ikke har så mye tid men.

- Mhm, hvis jeg har tid så er det egentlig å finne ut hvilken gate jeg skal til... Og så hvis jeg.... Som sagt så bruker jeg ikke så mye tid nei. Men hvis jeg skulle vært der en time og vente, så er det det samme det går i. Sitte komfortabelt. Og hvis du har mobil og sitter og holder på med den, så er det kjekt å ha internett og ladestasjon. Og du har gjerne ikke lader med deg i vesken eller sekken, så det er greit at det er noen ladere der også. At du ikke trenger å huske det. At det ikke bare er en stikk kontakt.

- *Er det noen forskjell på det du vanligvis gjør, og foretrekker å gjøre, og det du ville gjort hvis det fantes flere muligheter?*

- ...Nei. Nei. For en flyplass er jo en flyplass. Du går ikke på en flyplass for å spille bowling eller gå på kino, og så ta flyet.
- *I forhold til mellomlanding, hvis du har litt god tid, så nevnte du bowling og kino. Er det da forskjell på hva du pleier å gjøre, og hva du ville hatt lyst til gjøre?*
- Ja. Ja, da er det viktigere, hvis du skal mellomlande. Da er det kjekt hvis det er noen muligheter, for da er du jo stuck der. Men hvis du bare skal fly fra stavanger til Oslo for eksempel. Så, som sagt så møter du opp senest en halvtime før og gjerne maks en time før. Og da gjør du ikke så mye annet enn å sitte og vente.
- *Så hvis det var en mellomlanding kunne du tenkt deg flere muligheter?*
- Ja. Ja. ..Og gjerne noe.. Jeg vet ikke. Jeg er ikke så glad i yoga og pilates. Men det er deilig å gjerne ha et rom hvor du kan strekke ut og bevege deg litt.
- *Hva med trening?*
- Ja, at du.. Nei, ikke det heller. Ikke sånn heftig trening. Da må du liksom dusje, og alt det stresset. Så må du ha det med deg i bagasjen. Det blir for mye. Men gjerne et sted hvor du kan stå og strekke ut. Og gjerne gå litt. At du kan gå litt uten at folk ser teit på deg, hvis du powerwalker litt, eller sitter og strekker ut.

7. Ja, det var litt inn på mitt neste spørsmål om hva du ville foretrukket å gjøre hvis du må vente 4 timer fordi du skal mellomlande, eller fordi flyet ditt plutselig er forsinkel.

- Ja, gode sitteområder, noe som underholder, for eksempel kino eller bowling. Og spisesteder. Gode, forskjellige typer restauranter, så du kan ha noe å velge mellom. Og frisk luft hadde jo egentlig vært genialt. Det er deilig å trekke frisk luft.. Men ikke sånn utendørsområde som er rett ved flyene så du bare hører kjempe mye susing, men at det gjerne er på toppen så det er litt fin utsikt. Ja.
- *Er det noen fasiliteter du kunne tenkt deg på en lang mellomlanding?*
- ..Kino. Men da må de sende bra filmer også. Men ja, det er kjekt å se filmer. Og da får du gjerne slappet av også hvis det er gode sitteplasser.
- *Er det noe du ville vært villig til å betale for?*
- ...Ja. Men jeg synes ikke du skal måtte betale for det. Jeg synes det burde være en del av reisen du betaler for. Men hvis det er snakk om at du betaler, si 40-50 kroner, så hadde jeg betalt for det. Men hvis det er oppe i sånn 100-120, sånn som det er..
- *Ville du foretrukket litt eldre filmer og at det er gratis, eller betalt litt for de nyeste filmene som faktisk går på kino?*
- Hvis det er sånn gode gamle filmer som ikke er kjempe gamle, sånn svart hvitt, så.. Vet du hav. Det er akkurat det samme så lenge det er en god film. Men jeg hadde gjerne vært villig til å betale litt mer hvis det var nye filmer.

8. Er det noe du føler mange flyplasser mangler?

- Ehm.... Ja.. Nei. De mangler jo.. Det er få plasser som er sånn.. Her i Stavanger så har det jo nettopp kommet sånn skikkelig gode sofaer. Og det er så deilig. Og det er liksom bare sånn harde stoler overalt. De kunne fått litt mer komfortable sitteplasser. Det mangler egentlig de fleste. Jeg har jo ikke reist så veeldig mye. Men på de flyplassene jeg har vært på, så føler jeg Stavanger er best på det.

- *Hva med strømmuttak som du nevnte tidligere?*

- Nei.. De fleste har vel det. Men de kunne gjerne gjort det litt mer synlig.

9. Du sa at du ikke er så opptatt av butikker. Går du noe i butikker i det hele tatt når du er på en flyplass?

- Hvis jeg har tid og energi og er i humør til det, så går jeg jo og kikker litt. Men da.. da er det fordi jeg bare kjeder meg rett og slett. Og hvis jeg faktisk skal ha noe, da går jeg rett til butikken jeg skal til, og handler det jeg skal. Jeg er ikke egentlig så glad i å gå og rusle mellom butikker og masse folk.

- *Så hvis du går i butikker, er det vanligvis for å kikke eller for å kjøpe noe?*

- Fordi jeg skal kjøpe noe bestemt. Og hvis jeg kjeder meg helt forferdelig, og det er mye folk og ingen sitteplasser. DA kan det være at jeg begynner å traske litt rundt.

- *Mange butikker på flyplassen er jo ganske dyre, hvis det hadde vært litt mer "normalt" priset butikker..?*

- Ja, H&M og litt sånne steder? I stedet for sånn kjempe dyre. Ja, det er jo mye merke butikker.

- *Hadde du likt det bedre?*

- Ja. Ja, for eksempel hvis jeg kler med litt for varmt og tenker jeg skulle hatt en singlet nå. Så er det greit å kunne gått og kjøpe det uten å måtte punge ut med masse penger. Eller, det blir jo til at du ikke kjøper noe da. Så ja, absolutt.

10. Hvor viktig er layout og hvor mye plass det er på en flyplass?

- Åh, det er jo veldig viktig. Det har jo igjen sammenheng med folk. Hvis det er mye folk, så er det i hvert fall viktig at det er oversiktelig og åpent. Eh.. Jeg synes at det å ha en oversiktelig flyplass er veldig viktig. Sånn at du ikke går rundt og tenker "hvor fader skal jeg?". Ehm... Ja. Det er veldig viktig synes jeg.

- *Påvirker det opplevelsen din?*

- Ja. Hvis det ikke er oversiktelig og åpent og sånn, så blir jeg bare stresset, og det påvirker jo

selvfølgelig humøret, negativt.

11. Pleier du å legge merke til atmosfæren på en flyplass? For eksempel design, lys, temperatur, musikk, farger.

- Ja, selvfølgelig. Alle gjør jo det. Det er ingen som liker å gå i en butikk hvor det er kjempe høy musikk og skarpt lyst. Det.. Det er jo veldig viktig for at du skal ha en behaglig reise og venteperiode. Det kan godt være... Ikke sånn skarpt lyst som de har i garderober, men mykt lys. Og ikke kjempe høy musikk. Det er jo ikke det på de fleste flyplasser, det er det ikke. Men rolig, behaglig musikk, det kan også være mye bedre enn at det er helt rolig. Og folk sitter og snakker hull i hodet på hverandre.

- *Kan det påvirke humøret ditt?*

- Ja. Herregud, hvis du kommer til en flyplass hvor det er ja.. uoversiktlig, masse skarpt lys og høy musikk, og de som jobber der er sure og sinte. Altså selvfølgelig. Da kan jeg bli, selv om jeg har en kjempe bra dag, så kan det gjøre at jeg blir i dårlig humør.

12. Det er inn på mitt neste spørsmål. Kan ansatte påvirke opplevelsen?

- Ja ja ja. Herremann. De skal yte en service. Nå er de jo mange, altså det kan være mange dritt kunder, men det betyr at neste kunde kan du jo være snill med fordi om. Så.. Og det synes jeg også er litt viktig. Det er mange unge som jobber. Og de har lettere for å virke litt falskt snille. Særlig jentene. Mennene er mye mer behagelig å forholde seg til. Men de unge jentene som setter på et falskt smil, og himler med øynene bak ryggen din. Det.. Nei. Så sett inn folk som utstråler positivitet, og er behagelige å ha med å gjøre.

13. Har du en flyplass du liker mer enn andre?

- Eh.. Ja. Det har sikkert med at jeg er herfra, og har vært der mest. Men det er Stavanger. Men det har også noe med at de har fått de gode sofaene, og den er ikke så stor. Så det er ikke så stress å finne frem. Du vet hvor du skal gå. Innland, utland. Og så har de ikke så mange gater. Så ja. Selv om de ikke har så mye butikker der, så er det akkurat nok. Ikke for mye og ikke for lite. For eksempel Heathrow, den blir for mye for meg. Alt for stor. Alt for mye folk.

14. Er Heathrow en flyplass du liker mindre enn andre da?

- Heathrow ja.

- *Og det var på grunn av?*

- Kaos og folk som jeg sa. Og det er sikkert mange som er uenig med meg. Men det er fordi

jeg er en person som ikke orker masse folk. Liker å ha det enkelt

15. Har du noen gang valgt en bestemt reise pga hvilken flyplass du reiste fra eller skulle mellomlande på, selv om det ikke var den billigste turen?

- Nei. Men.. Nei. Men nå skal jeg jo bestille reise fra Stavanger i stedet for Karmøy. Men det er jo fordi det er nesten ingen avganger fra Karmøy. Det har ikke noe med hvordan flyplassen er bygget opp.
- *Si hvis du skal reise et sted, hvor du må mellomlande, og har noen alternativer. Hadde du tenkt noe over hvor du skulle mellomlande?*
- Nei. Da hadde jeg bare reist. Det billigste og det raskeste.

16. Er det noe spesielt du ser etter hvis du skal sette deg ned et ved et spisested på en flyplass?

- Det spørs jo hvilket humør jeg er i. En dag har jeg lyst på italiensk, en annen dag har jeg bare lyst på fast-food. Så at det er litt valgmuligheter, det synes jeg er greit.
- *Utenom selve mattypen, tenker du noe på hvordan det ser ut?*
- Det er greit å ha noe å velge mellom. At det er en restaurant. At det er bar, at det er café, at det er en kiosk, med bare et par barstoler. At du kan velge litt etter hvilket humør, og om du bare skal ha frokost, eller om du skal ha lunsj, middag.

Det var alle spørsmålene jeg hadde. Har du noe du vil tilføye?

- Nei.

Tusen takk!

Interview 16

Name: Stewart

Gender: Male

Age: 27

Occupation: Working

1. *Hvor mange ganger reiser du vanligvis med fly i løpet av et år?*

- 4. Tur retur.

2. *Hva er vanligvis formålet når du reiser med fly?*

- Det er å besøke familie.
- *Er det ferie?*
- Ja, det blir vel det.

3. *Når du reiser med fly, hvor lenge før avreisetid pleier du å møte opp på flyplassen?*

- En og en halv time på internasjonal, og kanskje en time på innenlands.
- *Er det noen spesiell grunn til at du møter opp da?*
- Nei jeg bare, åh, ikke stresse. Slappe av.
- *Så det er mest så du slipper å stresse med prosessene du skal gjennom?*
- Ja, det er for å komme til det som du kaller air-side terminal. Forbi alt det viktige.

4. *Hvordan opplever du, eller hva føler du, vanligvis om å være på en flyplass?*

- Det er, det kan være hektisk. Det er forståelig at folk stresser. Jeg vet ikke... Det kan være stressende. Det spørts hva formålet er og hvor god tid du har. Men, når du er forbi alt det som er viktig er det avslappende.
- *Så vil du si at du liker det eller...?*
- Det er gøy. Jeg liker det. Jeg liker å reise.

5. *Hva er viktigst for deg når du er på en flyplass? Da tenker jeg generelt hele flyplassen.*

- System, oversiktelighet, skilting. Og flinke ansatte. Det er viktig.
- *Hva mener du med system?*
- At det er oversiktelig, at du vet hvor du skal. Skiltingen har mye å si da, hvis det er en fremmed flyplass. Men er det en du er vant til, så er det jo piece of cake.

- *Hva hvis du mellomlander, hva vil da være viktigst?*
- At du vet hvor du skal gå.
- *Litt det samme kanskje?*
- Ja, egentlig. Jeg slet litt med å, "skal du ut, skal du hente bagasjen?" For det får du ikke vite på selve flyet. Så... Ja, oversiktelighet, at du vet hvor du skal gå.
- Er det noe annet i tillegg til det som er viktig?
- Tid! At det ikke er en sånn connecting, på en halvtime. Det kan være litt stress. Jeg har løpt flere ganger på vei til skitur.

6. Når du reiser fra en flyplass, og har passert sikkerhetskontrollen, hva foretrekker du å gjøre før flyavgang?

- Nå som jeg ikke får mat på flyet, så er det viktig å ha litt mat. Ja, litt mat til flyturen. Og en flaske vann.
- *Liker du å kjøpe noe og ta med deg altså?*
- Ja, jeg setter meg bare ned og hører på musikk.
- *Pleier du å sette deg ved gaten da?*
- Nærme gaten. Ja. Men ikke i selve gaten.
- *Tenker du noe over hvor du sitter?*
- Litt alene. Det er ofte på flyplassen jeg tar telefoner. Og ringer. Da er det greit å gå litt til siden. Sola er jo en stille flyplass for eksempel. Da bør du egentlig fjerne deg litt fra mengden. Respektere de andre tenker jeg.
- *Er det noen forskjell på det du vanligvis gjør, og foretrekker å gjøre, og det du ville gjort hvis det fantes flere muligheter?*
- Spørst om du reiser alene eller med andre. Sånn som hvis jeg reiser alene så hadde jeg nok ikke forandret på det. Tror jeg. Hvis det er snakk som en spillehall og sånn som det, det er noe du gjør med andre. Men et uteareal for eksempel, det hadde vært kult. Hvor du går ut. ..Hvis du har veldig god tid da. Å bruke det. Jeg har vært på en flyplass hvor de hadde det, men jeg husker ikke hvor. Det var nesten bare røykere da men. ..Jo, ute. At det gikk an å gå ut. Det hadde vært kult.

7. Tenk at du må vente 4 timer fordi du skal mellomlande, eller fordi flyet ditt plutselig er forsinket. Hva ville du foretrukket å gjøre da?

-Film! Det hadde vært kult. Kino. Men jeg har heldigvis en søster som kan komme til flyplassen. Og så går jeg ut av flyplassen da. Det spørst hvor du er. Alt er situasjonsbetinget. ..Nei, men underholdning egentlig. Som du ikke må betale for.

- *Så du ville ikke betalt for noe?*

- Jeg tror ikke det. Det skal litt til.. Spørs hvor bra tilbuet er. Hvor mye de satser på det da. Alt er jo så dyrt på flyplasser. Nei, hvis det var normale priser på det, så hadde det vært mulighet for det. Men hvis de skal pushe det og ta dobbelt for det så, nei.

- *Du sa underholdning. Er det noen andre aktiviteter utenom kino du kunne tenkt deg?*

- ...Jeg tror ikke jeg hadde trent for eksempel. ..Du er ikke forberedt på det. Du har ikke det med i håndbagasjen. Ehm.. Spa hadde sikkert slått an, men det er ikke noe for meg. Jeg vet ikke. Nei, jeg sitter bare og venter. Spiser. Men at tilbuet på maten også er god da. Hvis det er 4 timer det er snakk om, så bør det være tilrettelagt for de som skal være der en del.

- *Hva med sitteplasser?*

- Gode stoler... Ja. Bord. Som ikke kun er på restaurantene.

- *Er det noen fasiliteter du kunne tenkt deg hvis du har en lang mellomlanding, eller har flydd lengre?*

- Fasiliteter?Mulighet for å dusje. Men da må du vite om det. Hvis du vet at flyplassen har det tilbuet. Da er det, aktuelt kanskje. Ja. Eh.... Fasiliteter, hva finnes det? Hva kan du gjøre? Nei, jeg vet ikke. Dusj. Men noen fine dusjer. Svømmehall! Badebasseng, det hadde vært drittukt.

8. Er det noe du føler mange flyplasser mangler?

- ...Egentlig ikke. Alt er jo på engelsk tenker jeg. Og alle har jo info desker. Så hvis du trenger hjelp så får du egentlig det. Men at det er for eksempel skiltet. At det er veldig synlig hjelp. Det er ofte en mangelvare. Det kan være skittent. ...De som jeg reiser til er helt okey. Jeg har egentlig ikke så dårlig erfaring med det. Mengelvare? ...Ja, god mat. Eller kjapp mat. Det er England veldig flinke på. Boots tilbyr sandwicher som du bare kan ta med. I Norge måå du kjøpe, du er tvunget nesten til å gå på spesifikke butikker. Eller kiosker som er veldig dyre.

9. Du sa at du ikke er så opptatt av butikker. Går du noe i butikker i det hele tatt når du er på en flyplass?

- Mmm, aldri kjøpt klær. Tror jeg har kjøpt solbriller en gang. Men så er det taxfree. Men aldri butikker. Jeg kikker jo. Jeg ser. Men jeg har aldri kjøpt, aldri gått inn for å kjøpe klær for eksempel som mange tilbyr. Ehm.. Nei, bare kikker.

- *Synes du det er viktig med butikker på en flyplass?*

- Jo, det er viktig for mange. Men ikke meg. Som enkeltindivid. Men det er jo noe å gjøre. Hvis det er 4 timer det er snakk om, så spiser du, og setter deg, så går du i en butikk og kikker.

- *Hadde det vært litt kjedelig hvis det ikke var butikker?*
- Ja, det tenker jeg.
- *Mange butikker på flyplassen er jo ganske dyre, hadde du likt hvis det hadde vært litt mer "normalt" priset butikker?*
- Ja. Heathrow har jo en Zara for eksempel. Og det er jo ikke den dyreste butikken. Og jeg ser for meg at en stor H&M hadde slått an, sikkert. Og helt normale priser.
- *Tror du at du hadde gått mer i butikker da, eller kanskje også kjøpt noe?*
- Ja. Det tror jeg. Og.. Jeg mistet bagasjen en gang, den var forsinket. Da hadde det vært greit å kunne kjøpt litt billige klær.

10. Hvor viktig er layout og hvor mye plass det er på en flyplass for opplevelsen?

- Hvis du først er der, så hadde det vært greit å kom til seg litt unna. En god layout, og god plass har jo litt å si. Det er ikke første prioriteten. Men det hjelper jo på oppholdet. Ehm.. Ja, god plass er viktig for meg.
- *Så kan det påvirke opplevelsen din?*
- Det tror jeg. Ja.

11. Pleier du å legge merke til atmosfæren på en flyplass? For eksempel design, lys, temperatur, musikk, farger.

- Nå tror jeg at det er så tilrettelagt og enkelt at du ikke merker til det. Men det er enkelte flyplasser som har satset litt på kunst. De henger opp bevisste ting. Sånn som Heathrow er veldig flinke på det. De har svæære plakater. Så lenge det ikke er reklame. Det synes jeg er viktig. At det har litt med plassen du er på. Og at... Ja. Farger. Det er jo litt kult hvis de prøver. Ja. Men det er ikke noe jeg merker. Jeg kommer ikke på en eneste ting nå.
- *Tror du at du blir ubevisst påvirket av det? Eller er det mer fordi jeg spør spesifikt om det nå?*
- Om det kan påvirke humøret? Det er ikke så mye jeg merker egentlig. Nei, jeg tror ikke det jeg. Temperatur er ofte greit. ...Kommer litt an på hvilket land du er i. Men det utearealet jeg nevnte hadde vært ganske okey. For jeg er veldig varm av meg. Så det hadde vært kult å kunne gått ut, under et opphold.

12. Hva med andre personer, både folkemengde og ansatte. Påvirker det opplevelsen din?

- Det kan ha mye å si på innsjekking. Hvis de er veldig dårlig opplærte. Det har sinnsykt mye å si. Det kan gjøre en person veldig usikker, hvis du spør om noe, så forventer jo de at du er klar over din egen reise. Men hvis du har spesifikke spørsmål, og de ikke kan svare på det, så kan det ha litt negativ innvirkning. ...Hvis det er flere stopp det er snakk om, skal du ta

bagasjen ut, eller går den helt frem? Det er mange som trenger den bekreftelsen for å kunne slappe av. Og det er egentlig når du blir kvitt all bagasjen at du endelig slapper av. Og at færre folk har innvirkning på opplevelsen din. Hvis det er gjort, og det er gjort bra, så kan du slappe av enda mer tror jeg.

13. Har du en flyplass du liker mer enn andre?

- Jeg liker Sola. Jeg synes der er gøy.
- *Hvorfor det?*
- Jeg vet ikke. Det er lokalt. Jeg kjenner flere som jobber der. Ehm.. Rutine. De har ikke forandret mye. Greit, de har bygget veldig mye i det siste. Men når du har vært der en gang så er det veldig oversiktelig. Det er stort. Masse sitteplasser. Maten er ganske dårlig. Du er tvunget til å gå på to plasser. Ølen er veldig dyr. Ehm.. Ja, men de pleier å være veldig flinke.

14. Har du en flyplass du liker mindre enn andre?

- Ehm... Genève. Den er veldig lang. Men det er egentlig bare det. Lite oversiktelighet. Og så er det veldig langt å gå. ...Men jeg har egentlig ikke hatt en dårlig opplevelse på en flyplass. Det er egentlig bare at de har mistet bagasjen.

15. Har du noen gang valgt en bestemt reise pga hvilken flyplass du reiste fra eller skulle melloomlande på, selv om det ikke var den billigste turen?

- Ja. Da er det snakk om Stansted, Heathrow og Gatwick. Men da er det distansen fra flyplassen til der du skal oppholde deg. Så er det forskjell på en time og to timer kjøring for den som henter meg. Så det har påvirket, og da har jeg betalt litt mer for en bestemt flyplass.
- *Men det er på grunn av avstanden til flyplassen da?*
- Ja.
- *Si hvis du skal reise et sted, hvor du må melloomlande, og har noen alternativer. Hadde du tenkt noe over hvor du skulle melloomlande?*
- Det tror jeg. Hvis tiden var helt det samme, så hadde jeg valgt en spesifikk, hvis jeg har erfaring med de to da.
- *Ville du kanskje betalt litt mer for en spesifikk flyplass?*
- Det tror jeg ikke. Det hadde jeg ikke. Hvis du kan unngå det, så gjør du det. Men ja, nå har jeg ikke dårlig erfaring med to for eksempel. Men hvis det var.. Kanskje hvis det var en større flyplass. Hvis det var snakk om å svippe innom Heathrow eller.. en annen, liten flyplass. Og Heathrow var 500 mer, så hadde jeg kanskje gjort det. Vurdert det. Jeg har ikke

vært i den situasjonen.

- *Er det fordi det er mer å gjøre der?*
- Ja, litt mer å gjøre. Og kjent.

16. Er det noe spesielt du ser etter hvis du skal sette deg ned et ved et spisested på en flyplass?

- Ehm.. Hvis jeg er alene, så vil jeg helst være ved infotavlen for eksempel. Kanskje de har TV der. Men hvis jeg er med andre bryr jeg meg egentlig ikke. Bare alle er fornøyd. Men hvis jeg er alene så vil jeg helst være litt mot gate. Og.. Ha kontroll på hvor jeg skal, og at flyet mitt er i rute.

- *Tenker du noe på sitteplasser og hvordan der ser ut?*

- Jo det har innvirkning på hvor som helst når du skal spise. ...Men, ja. Jeg vet ikke.... Vi velger jo restauranter for spesifikke grunner. Når du skal spise, hvis det er snakk om 3 stykker, så velger du jo den som du tror kommer til å være best. Men om det er fine stoler tenker jeg ikke på. Men innredning har jo litt å si. Men de fleste på flyplasser er jo fine, og gjennomførte.

Det var alle spørsmålene jeg hadde. Har du noe du vil tilføye?

- Nei.

Tusen takk!

Appendix 5: Focus Group

Date: 14. juli

Name:	Age:	Occupation:	Number of return trips/ year:
- Pål	20	Student	Ca. 4
- Christine	25	Student	Ca. 6
- Marianne	25	Working	Ca. 5
- Katrine	24	Student	Ca. 6
- Kristin	56	Stay-at-home	Ca. 2
- Morten	57	Jobber	Ca. 5

1. Hvilket ord tenker dere når dere hører 'flyplass'?

Kristin: Taxfree.

Alle: (Latter) Ja faktisk.

Christine og Katrine: Reise!

Marianne: Og litt kaotisk. Masse folk, sikkerhetskontroll.

Morten: Venting, litt kjedelig

Pål: Ja, venting.

2. Hva føler dere når dere tenker at dere er på en flyplass?

Christine: Spent kanskje. Klar for å dra til et nytt sted. Spørs hvor du skal.

Morten: Spent og forventningsfull hvis det er til utlandet. Hvis det er i Norge er det mer å bare komme frem.

Kristin: Ja, enig med det.

Marianne: Litt stressa. Når du kommer forbi sikkerhetskontrollen kan du begynne å glede deg.

Katrine: Travelt. At du skal rekke noe.

Pål: Litt spent. Men også litt kjedelig.

3. Hva er unikt med å reise fra en flyplass i forhold til andre måter å reise på?

Marianne: Det er mer forskjellige trinn. For eksempel check-in prosessen. Hvis du skal reise med tog er det bare til å gå inn på toget.

Christine: Tax free.

Katrine: Du kan reise lengre og over større avstander

Morten: raskere.

Alle: (Enighet)

4. Hva er viktigst for dere når dere reiser fra en flyplass?

Katrine: Oversiktelig.

Marianne: Lett å finne frem.

Pål: Ja, god skilting. Og at ting går raskt. Rask check-in, sikkerhetskontroll og sånn

Alle: Ja (enighet)

Katrine: At det er noe å gjøre på. Butikker.

Marianne: Litt behagelig atmosfære, at det er litt åpent. Ikke trange ganger.

Christine: Ikke for lange avstander. Hvis du har flere terminaler bør det være litt caféer og butikker i hver terminal.

Katrine: Matutvalg. Hvis du skal på transfer for eksempel.

Christine og Marianne: Ja, matutvalg!

Morten: Ja, butikker er jo greit hvis du skal bruke litt tid.

Marianne: Fordelen er hvis du trenger noe, så er det veldig greit å kjøpe det du trenger på taxfree siden det er litt billig.

Christine: Men hvis du er der så kjøper du gjerne mer enn du trenger, fordi du tenker det er billig da.

5. Hva hvis dere skal mellomlande, hva er viktigst da?

Katrine: At det er butikker.

Morten: Samme, at det er noe og gjøre.

Alle: Ja, mhm!

Marianne: God skilting.

Kristin: At det er smidig og raskt å bytte fly.

Katrine: Lett å finne frem til neste fly. Oversiktelig. Ikke for lange avstander så du ikke må gå så lenge. Og at det er bra matutvalg. Hvis du reiser et døgn liksom.

Christine og Marianne: Og stoler. Behagelige sitteplasser!

Katrine: Ja, det er sant!

Pål: Mhm, og gjerne et sted hvor det ikke er så mye bråk, og ikke så mye folk som springer forbi.

Kristin: Ja, jeg synes også det er kjekt hvis det ser litt fint ut jeg. At det er hyggelig å sette seg ned.

Marianne: Og kanskje noen steder hvor du kan oppbevare håndbagasjen din hvis du skal være der lenge. Så du slipper å drasse på den og tenke på det.

Katrine. Ja, sånn skap eller noe.

Christine: Og hvis du ikke skal være så lenge, at det finnes sånne små bagasjeknapper så du slipper å ha ryggsekken på ryggen for eksempel, hvis du vil gå litt rundt.

Katrine: Og gjerne strøm. Gratis internett er stort pluss og strøm er viktig.

Alle: (stor enighet)

Pål: Sånn at du kan bruke dataen og bare holde på med den. Det er viktig.

6. Når dere reiser fra en flyplass og har passer sikkerhetskontrollen, hvilke aktiviteter foretrekker dere å gjøre før flyavgang?

Katrine: Gå i butikker.

Alle: (Latter)

Moderator: Pleier du å møte litt før for å gå i butikker?

Katrine: Nei, men hvis jeg har litt tid, så pleier jeg å gå i butikker. Jeg pleier som regel å møte litt for sent.

Morten: Ja, å gå i butikker for å ha noe å gjøre

Christine: Jeg liker også å gå i butikker. Særlig hvis de har litt spennende butikker. Eller sette seg ned og ta en kaffe og lese et blad.

Marianne: Mhm, kjøpe noe lett mat eller kaffe pleier jeg å gjøre.

Pål: Sette meg ned og holde på med dataen. Wifi bør det være på flyplasser.

Katrine og Marianne: Ja!

Kristin: Jeg synes det er kjekt å bare sitte og se på folk jeg. Det er mye å se på. Mye underholdning.

Katrine: Hva med et bibliotek, eller et bladbibliotek inne i terminalen? Det hadde vært kjekt hvis fantes.

Morten: Nok sitteplasser. Ofte mangler de det.

Marianne: Ja, nok sitteplasser. Litt gode sitteplasser. Så du slipper å sitte der med en trang gate. Så du kan ha litt mer plass.

Katrine: Ja, og nå synes jeg med de nye gatene er det ofte det ikke er så mye plass.

Morten: Det er nesten alltid fullt.

Katrine: Og det er noen steder det ikke er sitteplasser i det hele tatt!

Moderator: Hvor var det?

Katrine: Ja, hvor var det? I Norge.

Marianne: Ja, sånn som i Trondheim så er det ikke alltid det er plass i alle gatene. Det er ikke stoler. Da må du sette deg ved en annen gate.

Katrine: Ja. Og det er ganske deilig å sitte i gaten, for da vet du at du ikke kan miste flyet.

Kristin: Det tror jeg faktisk det er på Sola også, i de nye gatene i kjelleren.

Katrine: Det er en fordel å kunne sitte ved gaten, i stedet for å måtte sitte et annet sted, for hvis du ser på en serie eller noe, og så plutselig har flyet gått.

Alle: (Latter)

Katrine: Det er et annet kjempe stort negativt, hvis det er silent airport. Kjempe negativt. Det er jo

en grunn til at de roper opp folk.

Marianne: Ja, det er jo viktig at du får beskjed.

Moderator: Er alle enige i det?

Alle: Ja.. Mhm.

Christine: I alle fall hvis det er silent airport, så kan de allikevel rope opp folk akkurat i gate området. På en liten høyttaler der.

Pål: Det kan være litt silent områder da.

Katrine: Ja, det kan det være!

Alle: (Enighet)

7. Forestill dere at dere må vente lenge på en mellomlanding. Hva ville dere da foretrukket å gjøre?

Marianne: Hvis det er veldig lenge, og jeg har flydd lenge, så kunne jeg godt tenkt meg en plass hvor jeg kan sove. Ha litt rolig plass.. Kanskje litt sånn rom hvor du kan komme deg vekk fra kaoset.

Katrine: Stillerom. Og strøm sånn at du kan sitte og se på serier.

Pål: Ja, strøm og gode sitteplasser. Og igjen, wifi.

Morten: Gratis wifi er ok hvis du skal være på flyplassen en stund. Så kan man få sjekket mailer osv.

Christine: Eller sånn at du kan ta litt pedikyr eller manikyr. Hehe. Så lenge det ikke er for dyrt.

Morten: Spa, det måtte jo vært kjekt å hatt på en flyplass. Hvis det er noen gang jeg skulle tatt spa så ville det kanskje vært på en flyplass.

Moderator: Ville du vært villig til å betale litt for det?

Morten: Nja.. Jeg hadde nok aldri tatt det sikkert, men jeg kunne godt gjort det.

Kristin: Det er klart at du må betale for det.

Morten: Jaa, selvfølgelig må du jo det.

Kristin: De er lure hvis de sier det er taxfree.

Christine: Jaa, det hadde vært smart.

Marianne: Hehe, ja "hvis du gjør det her, sparar du penger".

Alle: (Litt latter)

Marianne: Ja, du tenker at du sparar penger.

Morten: Neida, men litt butikker er kjekt å ha. Poenget er at du har noe å gjøre mens du venter.

Katrine og Christine: Mhm, gå rundt i butikker.

Kristin: Jeg tror pengene sitter løsere når folk skal på ferie, og de er kommet innenfor. Jeg tror det. At de handler lettere.

8. I forhold til mellomlanding. Hvis dere har flydd lenge, og har en lang mellomlanding. Er for eksempel dusj noe dere ville ønsket?

Katrine: Næ, jeg vil heller vente til jeg kommer hjem.

Pål: Ja, jeg også. Jeg har ikke så mye behov for det.

Marianne: Det kommer litt an på hvor lenge du skal være der da. Hvis jeg allerede har reist i 17 timer, og så skal jeg være der lenge. Så kunne jeg gjerne tenkt meg en dusj.

Katrine: Jaa, okey. Gjerne hvis du skal et sted. Altså, ikke på hjemreise.

Marianne: Ja, da kan jeg gjerne kunne freshe meg litt opp og vite at jeg kommer frem litt fresh.

Hvis du kommer frem om kvelden og skal noe for eksempel.

Katrine: Ja, eller hvis du er business mann og skal rett i et møte.

Morten: Når vi flyr fra Afrika og hjem så lander vi alltid på Amsterdam. Da flyr vi fra Afrika om kvelden og lander i Amsterdam om morgen, så skal vi videre hjem til Stavanger. Og da har vi alltid med oss tannbørste i håndbagasjen sånn at vi kan gå og pusse tennene. Det gjør susen det. Men jeg vet ikke om jeg hadde dusjet.

Katrine: Nei, jeg hadde nok ikke det.

Marianne: Det hadde kanskje vært litt ork.

Christine: Ja, da må du ha håndkle i håndbagasjen.

Alle: Mhm, det krever planlegging.

Morten: Du måtte hatt litt betjening, men det vil jo koste en del.

Kristin: Ja, de måtte tilbudt håndkle.

Morten: Du måtte hatt nesten en sånn spa avdeling, bare at det ikke var et spa. Men at det var litt delikat dusj avdeling, hvor de har håndkle, såpe og litt sånn forskjellig. Men det hadde nok kostet en del.

9. Det er jo mange flyplass butikker som ofte er ganske dyre. Kunne dere tenkt dere litt flere rimeligere butikker? Altså, middels priset butikker.

Katrine: Ja. Man kan jo ikke handle på de dyre butikkene uansett liksom.

Christine: Jeg synes det var veldig greit i Barcelona for eksempel, så hadde de Zara, Mango.. litt sånn forskjellige butikker. Det er jo de butikkene jeg pleier å gå i til vanlig også. Så da kan du gå og kikke i dem og se om du finner noe når du er på flyplassen.

Katrine: De kan jo ha de butikkene som er vanlige for det landet du er i. Da blir det litt spesielt.

10. I forhold til spisested, er det noe dere ser etter hvis dere skal sette dere ned og spise på en flyplass?

Marianne: At de har litt godt utvalg mat og at det ikke er alt for dyrt.

Christine: Og kanskje at det ser litt fint ut. Koselig å sitte.

Kristin: Ja, sitteplasser er viktig.

Katrine: Mhm, enig.

Marianne: Hvis du skal være der lenge er det i hvert fall kjekt hvis det er fint.

Christine: Det kan være greit med food courts, at du har litt forskjellig samme sted.

Katrine: Det er praktisk hvis du er mange som reiser sammen, for da kan alle få det de vil.

Moderator: Med food courts kan det jo være mange folk på ett sted og litt..

Katrine: Jeg hadde nok heller gått ett sted. Altså et bestemt sted. Med sitteplasser.

Pål: Ja.. Et sted hvor det ikke er så stress.

11. Er det noe dere føler mange flyplasser mangler?

Katrine: Strøm.

Marianne: Ja. Muligheten for å lade.

Christine: Wifi. Gratis wifi.

Alle: Mhm. (Enighet om strøm og wifi).

Kristin: Toaletter. Det er langt mellom de. På de store flyplassene.

Marianne: På Gardermoen føler jeg alltid det er stappfullt på doene. De har alt for få doer. Det har jeg lagt merke til. I Stavanger synes jeg de har bedre doer. I forhold til størrelsen.

12. Betyr layout og hvor mye plass det er på en flyplass noe for opplevelsen?

Alle: Ja

Marianne: Jeg liker ikke å gå i kø, og at det er masse folk. Det bør være åpent.

Katrine: Ja, det bør være åpent.

Christine: Og når det er trange ganger hvis du skal et sted, så kan det bli sånn ”årh”.

Marianne: Og hvis du er stresset, så kan du bli enda mer stresset av det. Det er i alle fall viktig at det er lyst, åpent, og en del vinduer. Så du ikke føler at du er innestengt i en boks.

Moderator: Er alle enige i det?

Kristin: Ja, det er greit det. Å ikke måtte gå så veldig i kø, oppå hverandre.

Pål: Og så er det viktig at det ikke er aalt for langt å gå. At det er litt logisk bygget for eksempel.

Morten: Ja, at det ikke tar for lang tid å komme seg fra et punkt til et annet.

13. Hva med atmosfæren på en flyplass? For eksempel så nevnte dere lys. Men også design, temperatur, musikk, farger.

Marianne: Temperatur er viktig. At det ikke er for varmt.

Katrine: Ikke for kaldt heller.

Marianne: Nei. Men det bør i hvert fall ikke være for varmt, sånn at du sitter og svetter og skal inn på et trangt fly. Men selvfølgelig bør det ikke være sånn at du sitter og fryser.

Pål: Og at det er grei luft kvalitet.

Alle: (Enighet).

Moderator: Hva med hvordan det ser ut?

Marianne: Litt fine farger, rolige farger.

Christine: Nye flyplasser ser jo alltid finere ut, så det gjør jo at du får et bedre inntrykk.

Pål: Ja, litt moderne og stilig design er jo kult.

Marianne: Og ja. At det er enkelt å finne frem. God skilting.

Kristin: Ja, godt skiltet er viktig.

Morten: Godt skiltet er viktig ja. Kanskje det aller viktigste. Det er derfor du er der. Hehe.

14. Betyr ansatte noe for opplevelsen deres?

Katrine: Hvis de er sure så gjør de det i hvert fall negativt.

Alle: Ja. (Enighet).

Marianne: Hjelsomme. Jeg føler det er viktig at de er hjelsomme. At det ikke føles som om de ikke har tid til deg hvis du trenger hjelp.

Katrine: Og på store flyplasser kan det kanskje være noen informasjonssteder hvor du kan henvende deg.

Marianne: Og så bør det være noen informasjonssteder inne ved gate området. Sånn at hvis noe skjer med flyet ditt så kan du få informasjon om hva som skjer videre.

Christine: I tillegg, noen ganger har jeg opplevd at du må innom sånn transfer maskin. Hvor du må få en ny billett der. Da bør det kanskje stå noe personell ved de maskinene. For det er jo ikke alltid folk vet hva de skal gjøre. Det var noen år siden da.. Men, det var i hvert fall sånn når jeg skulle til USA.

Kristin: De må være hjelsomme og hyggelige.

15. Har dere en flyplass dere liker mer enn andre?

Christine: Ja, jeg tror jeg ville sagt Barcelona.

Marianne: København synes jeg har vært bra når jeg har vært der.

Kristin: Ja, det synes jeg også. København er bra.

Morten: Kanskje Amsterdam

Kristin: Ja, ganske bra den også.

Pål: Ja, Amsterdam jeg også.

Katrine: Næ, ikke noen spesiell.

Hvorfor liker dere som sa København den best?

Kristin: Jeg synes den er allsidig, fin, og det er rom rundt den på en måte. Oversiktelig.

Marianne: Ja, jeg er enig. Den er oversiktelig, og så har du på en måte det meste du trenger.

Moderator: Noen grunn til at dere liker Amsterdam?

Morten: Nei, jeg synes det er greit og oversiktlig og finne frem der også. Og så der det bra med butikker. Eneste gang jeg går i butikker. Hehe.

Pål: Ja, og så er det gode stoler og områder hvor du kan slappe av. Og noen strøm uttak i hvert fall.

Kristin: Det som også er viktig er, altså sånn som København, når du går ut døren så står det milesvis med taxi. Andre steder må du vente på taxi.

Morten: Taxier er viktig ja. At du kommer deg videre.

Moderator: Og hva med Barcelona?

Christine: Det er litt de samme grunnene. Det er åpent, og så synes jeg der ser kult ut der inne.

Kult design.

Morten: Og så at det ikke er lang kø for å komme ut av flyplassen. Det er en flyplass hvor vi har stått halvannen til to timer i kø. I passkontroll i Nairobi var det. Det er nesten så du svimer av.

Marianne: Ja, i Mexico så måtte vi stå så lenge i passkontroll kø at vi ikke rakk neste fly. Det er viktig at det går litt effektivt. Der var det jo ikke mange nok folk på jobb. Viktig at det er nok folk på jobb.

Morten: Det viktigste er jo tross alt at flyplassen fungerer. Det med å komme frem.

Moderator: I slike situasjoner, hvor det er mye og kø og venting. Er det noe som kunne gjort ventingen litt bedre?

Marianne: Du må jo stå i den køen uansett.. Men da er det det med luft kvalitet. Hvis det i tillegg er dårlig luft kvalitet så er det ekstra ille.

Pål: Ja, hvis du står der og svetter og har det skikkelig ukomfortabelt.

Christine: Det bør være ganske bra inne, at når du har kommet inn er det oversiktlig og fint. At det ikke er enda mer kaos når du kommer inn på selve området. Hvis det har vært lange køer, så vil du ikke ha enda mer køer når du har kommet inn.

Kristin: Så må det være do før de køene.

Alle: Ja, do er viktig.

Katrine: Kanskje mulighet til å kjøpe noe drikkevann før de køene.

Marianne: Mhm. Det viktigste for meg er at det går fort i for eksempel sikkerhetskontrollen. At alt går effektiv, at det går på skinner.

Morten: Ja, det er jo derfor du er. For å komme frem.

16. Har dere en flyplass dere liker mindre enn andre?

Marianne: Frankfurt. Den er litt trist. Og så er det langt og gå, og forvirrende.

Morten: Uzbekistan, tashkent. Den er ekstremt fryktelig. Der er det knapt noe sted å sitte, å være.

Det er én butikk. Det var en mini flyplass da. Vi skulle mellomlande i Saudi Arabia, men på grunn av omstendighetene i de landene så kunne vi ikke det. Derfor måtte vi mellomlande i Uzbekistan i stedet. Så den var jo ikke laget for sånn egentlig.

Katrine: Bali er litt stusselig. Nesten ingen mat innenfor check-in. Lite å gjøre, så det er ikke spennende.

Kristin: Jeg kommer ikke på noen.

Pål: Charles de Gaulle.

Moderator: Hvorfor det?

Pål: Nei.. Den er stygg og stressende.

Christine: Gatwick husker jeg hadde veldig fine toaletter.

Katrine: Det er også viktig, at det er litt fine toaletter er viktig.

Marianne: Ja. Du får ofte et bedre inntrykk hvis du har fine toaletter ja. Med en gang de blir litt shabby så blir hele flyplassen litt shabby.

17. Har dere noen gang valgt en bestemt reise pga hvilken flyplass dere skulle mellomlande på?

Alle: Nei.

Moderator: Så hva er viktigst når dere bestiller en reise?

Katrine: Pris og tid.

Christine: Og antall mellomlandinger.

Alle: (Enighet).

Moderator: Si hvis det var to alternative reiser med samme pris og tid, hadde dere tenkt noe over hvor dere mellomlandet da?

Kristin: Ja, hadde det. Når vi reiser til Nice, så reiser vi via København ikke via Oslo.

Katrine: Men flyselskaper betyr jo også mye.

Alle: (Enighet).

18. Er det noe som kunne gjort opplevelsen av å være på en flyplass bedre? Utenom at det skal være effektivt.

Marianne: Kanskje litt mindre følelse av at du er på en flyplass. Følelsen av at det er en avslappende plass, selv om du skal ut og reise, så trenger det ikke å være så stressende atmosfære.

Pål: Men det må ikke være så avslappende at du glemmer flyet ditt da. Hehe.

Christine: Det kunne kanskje vært litt mer lounger for alle. Det er jo greit at de som har gull kort har litt bedre lounger. Men det kunne vært en type lounge for alle.

Pål: Eller lounge følelse?

Christine: Ja.

Katrine: De burde hatt gratis vann på flyplassen.

Alle: Ja.

Pål: At du kan fylle på vann på en flaske siden du ikke kan ha det med gjennom sikkerhetskontrollen ja.

Marianne: egentlig er det viktigste bare at du har et område hvor du kan jobbe litt uten at det er så my lyd. Kanskje et stille område hvor du kan jobbe eller sove litt.

Alle: (Enighet)

Morten: Gjerne at det er aviser tilgjengelig.

Katrine. Ja. Eller blader. At det er sånn blad exchange.

Morten: Mhm, eller aviser. Men da vil jo kioskene tape penger.

Det var alle spørsmålene jeg hadde. Har dere noe dere vil tilføye?

Katrine: Ja. En annen ting er når de bare oppgir prisene på flyplassen i lokal valuta. Så må du bare gjette. Eller finne telefonen da. Men de kunne jo hatt det i Euro eller Dollar. Noen steder i Asia er det av og til sånn, at de oppgir det i lokal valuta. Hvis du bare mellomlander så har du jo som regel ikke researchet lokalvalutaen.

Kristin: De bør jo ta hensyn til turistene ja.

Marianne: Og så kanskje å ha nok minibanker.

Morten: Minibanker er viktig.

Katrine: Ikke hvis du bare er på transfer, og skal videre. Du vil ikke ha penger der.

Morten: Nei men at det er på flyplassen. Sånn at du kan ta ut penger når du kommer frem til et sted og skal gå ut.

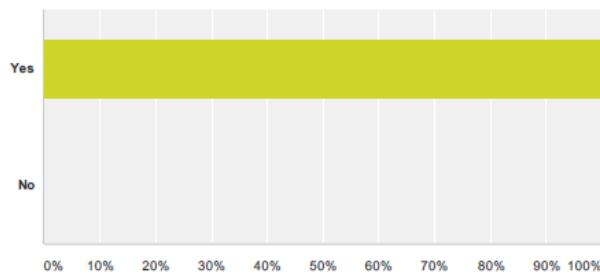
Tusen takk!

Appendix 6: E-Survey Summary

Airport experiences

Q1 Have you traveled with an airline during the last 12 months?

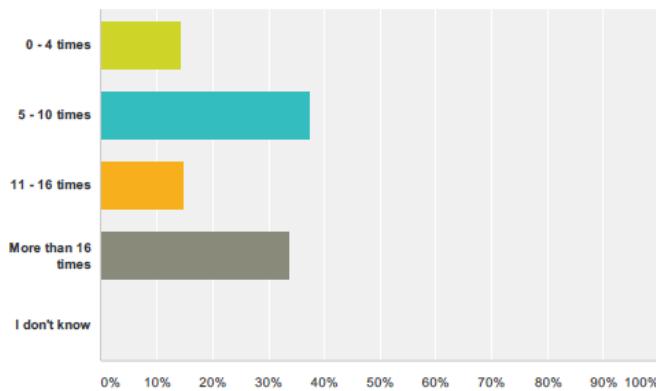
Answered: 190 Skipped: 0



Answer Choices	Responses
Yes	100.00%
No	0.00%
Total	190

Q2 How many times do you travel by airline (one way) during a year?

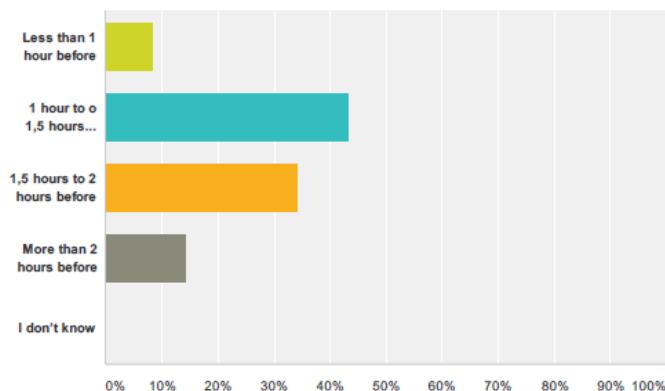
Answered: 190 Skipped: 0



Answer Choices	Responses
0 - 4 times	14.21%
5 - 10 times	37.37%
11 - 16 times	14.74%
More than 16 times	33.68%
I don't know	0.00%
Total	190

Q4 How long before your flight departure time do you usually arrive at the airport when you are flying international?

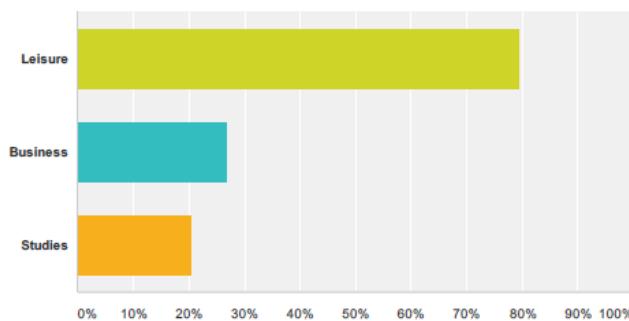
Answered: 190 Skipped: 0



Answer Choices	Responses
Less than 1 hour before	8.42% 16
1 hour to o, 1.5 hours...	43.16% 82
1,5 hours to 2 hours before	34.21% 65
More than 2 hours before	14.21% 27
I don't know	0.00% 0
Total	190

Q3 What is most often your purpose for flying?

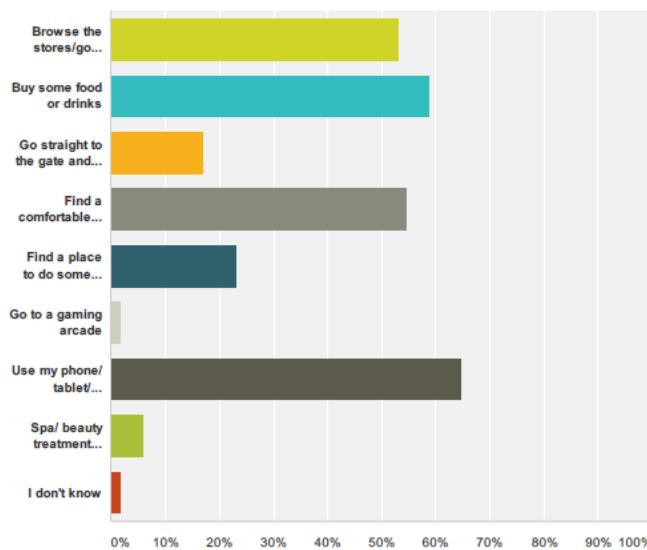
Answered: 190 Skipped: 0



Answer Choices	Responses
Leisure	79.47% 151
Business	26.84% 51
Studies	20.53% 39
Total Respondents: 190	

Q6 When you have passed the security control, what do you prefer to do before your flight departs? (Multiple answers possible)

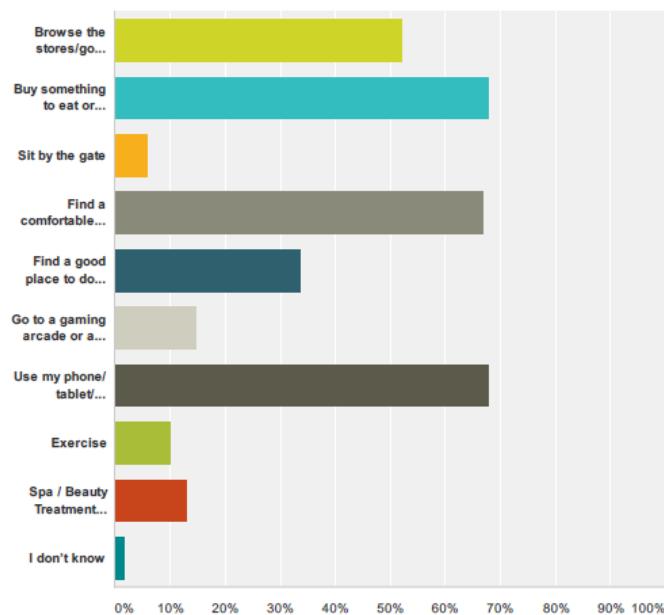
Answered: 190 Skipped: 0



Answer Choices	Responses
Browse the stores/go shopping	53.16% 101
Buy some food or drinks	58.95% 112
Go straight to the gate and wait	16.84% 32
Find a comfortable place to relax	54.74% 104
Find a place to do some work/ studying	23.16% 44
Go to a gaming arcade	1.58% 3
Use my phone/ tablet/ computer	64.74% 123
Spa/ beauty treatment (massage, manicure, etc)	5.79% 11
I don't know	1.58% 3
Total Respondents: 190	

Q7 Imagine that you have to wait 4 hours for a connecting flight or a long delay. What would you prefer to do? (Multiple answers possible)

Answered: 190 Skipped: 0

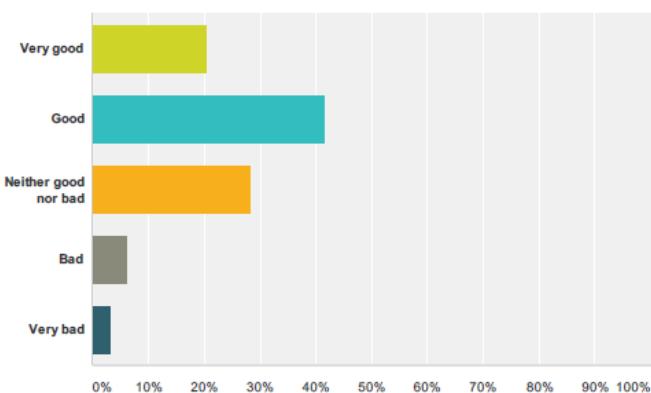


Answer Choices	Responses
Browse the stores/go shopping	52.11% 99
Buy something to eat or drink, and sit down to enjoy it	67.89% 129
Sit by the gate	5.79% 11
Find a comfortable place to relax	66.84% 127
Find a good place to do some work/studying	33.68% 64
Go to a gaming arcade or a "cinema"	14.74% 28
Use my phone/tablet/computer	67.89% 129
Exercise	10.00% 19
Spa / Beauty Treatment (massage, manicure, etc)	13.16% 25
I don't know	1.58% 3
Total Respondents: 190	

Airport experiences

Q9 What was your experience of being there?

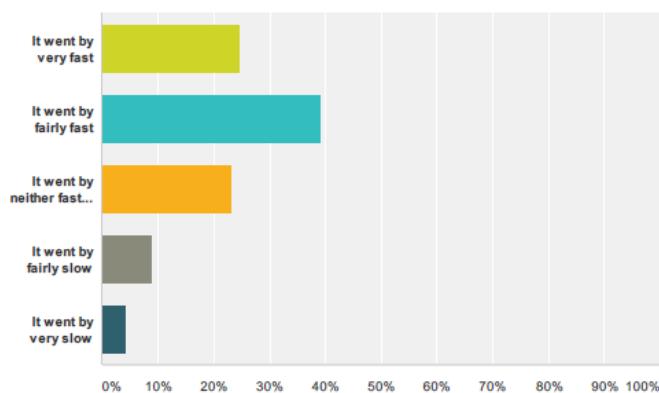
Answered: 190 Skipped: 0



Answer Choices	Responses
Very good	20.53%
Good	41.58%
Neither good nor bad	28.42%
Bad	6.32%
Very bad	3.16%
Total	190

Q10 How did you experience the time at the airport?

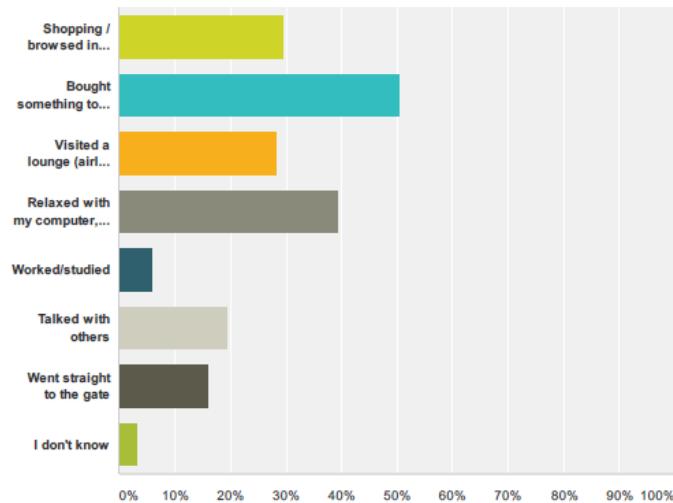
Answered: 190 Skipped: 0



Answer Choices	Responses
It went by very fast	24.74%
It went by fairly fast	38.95%
It went by neither fast nor slow	23.16%
It went by fairly slow	8.95%
It went by very slow	4.21%
Total	190

Q11 What activities did you do? (Multiple answers possible)

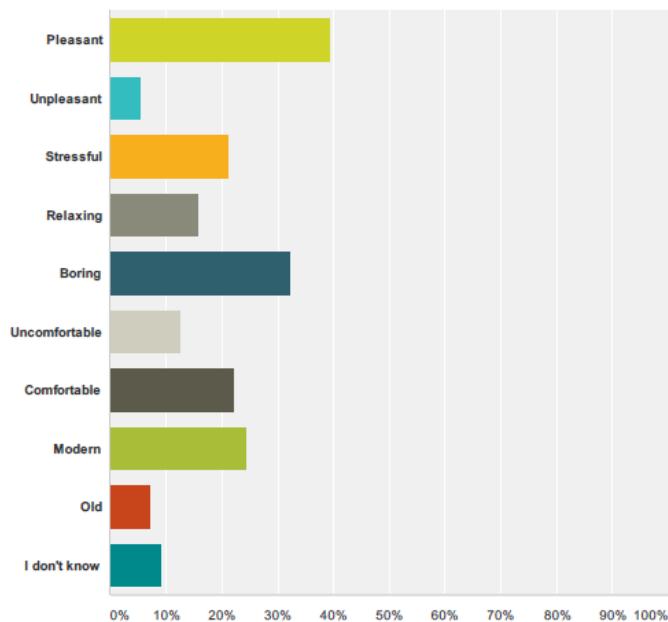
Answered: 186 Skipped: 4



Answer Choices	Responses
Shopping / browsed in stores	29.57% 55
Bought something to eat or drink, and sat down	50.54% 94
Visited a lounge (airline lounge)	28.49% 53
Relaxed with my computer, book etc.	39.25% 73
Worked/studied	5.91% 11
Talked with others	19.35% 36
Went straight to the gate	16.13% 30
I don't know	3.23% 6
Total Respondents: 186	

Q12 What did you think of the atmosphere in the air-side terminal? (Multiple answers possible)

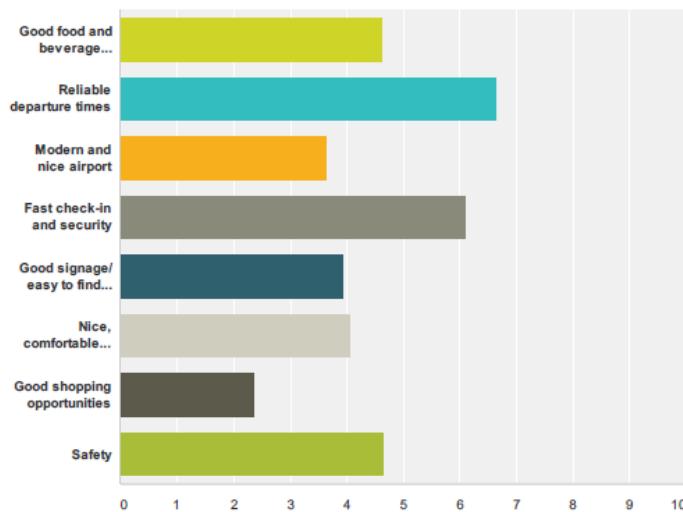
Answered: 185 Skipped: 5



Answer Choices	Responses
Pleasant	39.46% 73
Unpleasant	5.41% 10
Stressful	21.08% 39
Relaxing	15.68% 29
Boring	32.43% 60
Uncomfortable	12.43% 23
Comfortable	22.16% 41
Modern	24.32% 45
Old	7.03% 13
I don't know	9.19% 17
Total Respondents: 185	

Q13 Please rank these factors in order of what is most important to you at an airport? (Most important at the top)

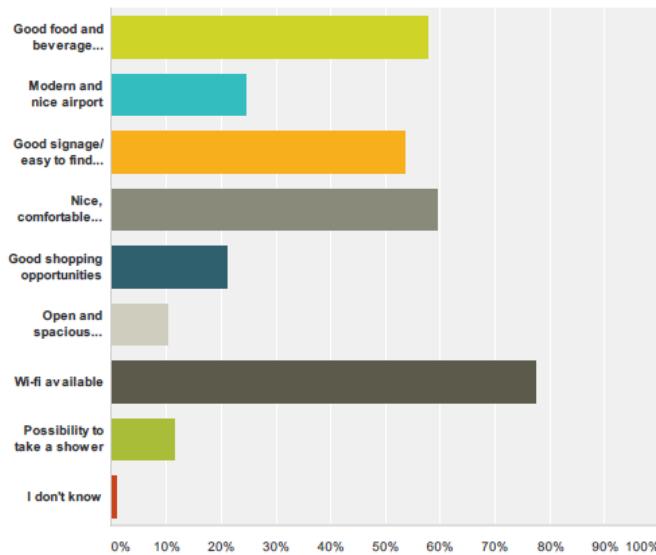
Answered: 190 Skipped: 0



	1	2	3	4	5	6	7	8	Total	Average Ranking
Good food and beverage selection	8.95% 17	11.58% 22	12.63% 24	15.26% 29	18.95% 36	18.42% 35	10.53% 20	3.68% 7	190	4.61
Reliable departure times	43.16% 82	24.74% 47	12.11% 23	6.84% 13	3.68% 7	5.79% 11	2.11% 4	1.58% 3	190	6.63
Modern and nice airport	0.53% 1	9.47% 18	10.00% 19	10.00% 19	17.89% 34	19.47% 37	20.00% 38	12.63% 24	190	3.63
Fast check-in and security	12.11% 23	34.21% 65	27.89% 53	13.16% 25	6.84% 13	2.63% 5	2.11% 4	1.05% 2	190	6.10
Good signage/ easy to find your way around	1.58% 3	7.37% 14	11.58% 22	19.47% 37	17.89% 34	17.37% 33	14.21% 27	10.53% 20	190	3.94
Nice, comfortable areas where you can sit	5.26% 10	4.21% 8	11.05% 21	18.95% 36	18.42% 35	21.05% 40	16.84% 32	4.21% 8	190	4.07
Good shopping opportunities	3.68% 7	1.58% 3	4.21% 8	4.21% 8	6.84% 13	8.95% 17	24.21% 46	46.32% 88	190	2.36
Safety	24.74% 47	6.84% 13	10.53% 20	12.11% 23	9.47% 18	6.32% 12	10.00% 19	20.00% 38	190	4.66

Q14 Please select what is most important to you when you are connecting at an airport? (Multiple answers possible)

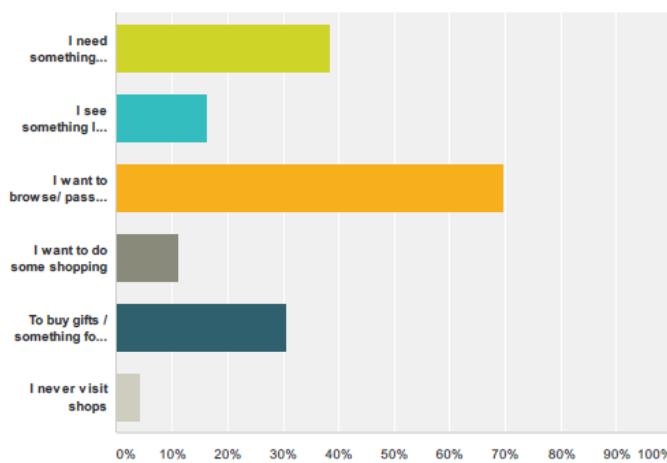
Answered: 190 Skipped: 0



Answer Choices	Responses	Percentage
Good food and beverage selection	110	57.89%
Modern and nice airport	47	24.74%
Good signage/ easy to find your way around	102	53.68%
Nice, comfortable areas where you can sit	113	59.47%
Good shopping opportunities	40	21.05%
Open and spacious airport	20	10.53%
Wi-fi available	147	77.37%
Possibility to take a shower	22	11.58%
I don't know	2	1.05%
Total Respondents: 190		

Q15 Why do you usually visit shops at an airport? (Multiple answers possible)

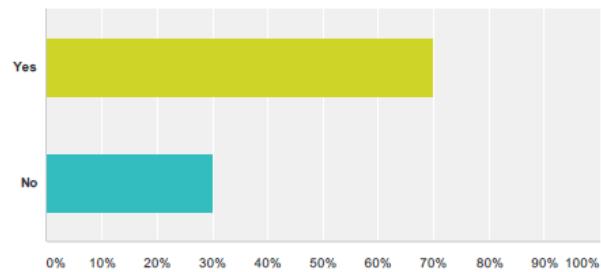
Answered: 190 Skipped: 0



Answer Choices	Responses
I need something specific	38.42% 73
I see something I want	16.32% 31
I want to browse/ pass time	69.47% 132
I want to do some shopping	11.05% 21
To buy gifts/ something for others than myself	30.53% 58
I never visit shops	4.21% 8
Total Respondents: 190	

Q16 Can you think of an airport you like more than other airports?

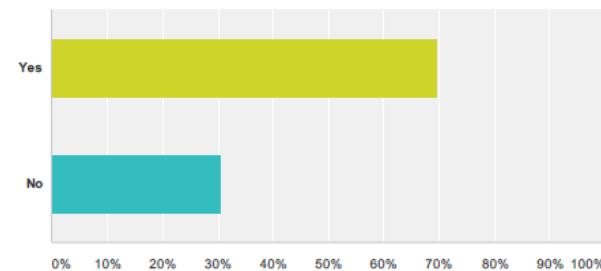
Answered: 190 Skipped: 0



Answer Choices	Responses	
Yes	70.00%	133
No	30.00%	57
Total		190

Q17 Can you think of an airport you like less than other airports?

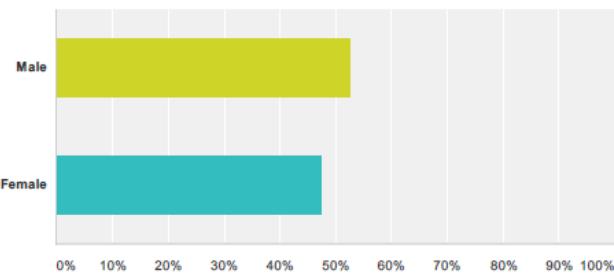
Answered: 190 Skipped: 0



Answer Choices	Responses	
Yes	69.47%	132
No	30.53%	58
Total		190

Q18 Are you...?

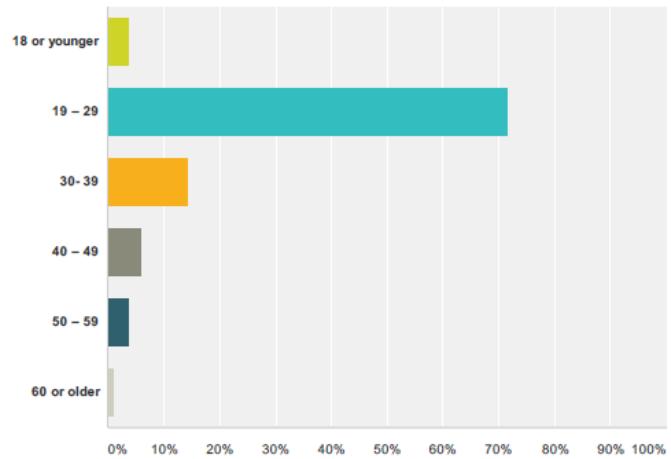
Answered: 190 Skipped: 0



Answer Choices	Responses	
Male	52.63%	100
Female	47.37%	90
Total		190

Q19 Age?

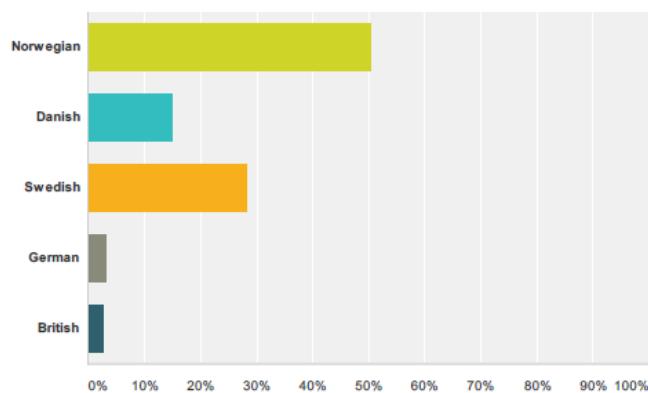
Answered: 190 Skipped: 0



Answer Choices	Responses	
18 or younger	3.68%	7
19 - 29	71.58%	136
30-39	14.21%	27
40 - 49	5.79%	11
50 - 59	3.68%	7
60 or older	1.05%	2
Total		190

Q20 Your nationality?

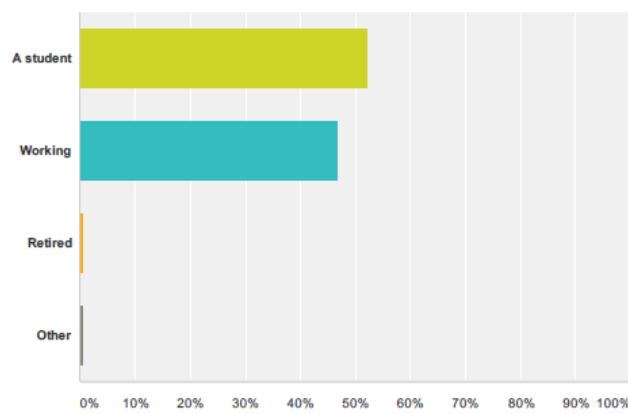
Answered: 180 Skipped: 10



Answer Choices	Responses
Norwegian	50.56%
Danish	15.00%
Swedish	28.33%
German	3.33%
British	2.78%
Total	180

Q21 Are you primarily...?

Answered: 190 Skipped: 0



Answer Choices	Responses
A student	52.11%
Working	46.84%
Retired	0.53%
Other	0.53%
Total	190

Appendix 7: Most Important – E-Survey

Q13 - Important at airport	Average Ranking	Pyramid Need
Reliable departure times	6,63	Reliability
Fast check-in and security	6,10	Speed / Ease
Safety	4,66	Safety
Good F & B selection	4,61	Comfort
Nice, comfortable areas to sit	4,07	Comfort / Experience
Good signage/ easy to fin way	3,94	Ease
Modern and nice airport	3,63	Experience
Good shopping opportunities	2,36	Comfort

Need	Avg. Ranking
Experience	3,63
Comfort	3,68
Speed and ease	5,02
Safety and reliability	5,65

Q14 - Important connecting	Respondents	Pyramid Need
Wi-fi available	147	Comfort
Nice, comfortable areas to sit	113	Comfort
Good F&B selection	110	Comfort
Good signage/ easy to find way	102	Ease
Modern and nice airport	47	Experience
Good shopping opportunities	40	Comfort
Possible to shower	22	Comfort
Open and spacious airport	20	Experience

Need	Respondents
Comfort	432
Ease	102
Experience	67

Need	Respondents
Comfort	147
Ease	102
Experience	47

Appendix 8: Most Important - Qualitative -interviews

Important General	Frequency
Atmosphere	5
Efficiency/ processes	10
Employees	3
F&B	9
Information	0
Layout	4
Reliable dep. Times	3
Seating	7
Shopping	6
Signage/ distances	4
Space	2
Wifi/ power outlet	1

Important Connecting	Frequency
Atmosphere	5
Efficiency/ processes	2
Employees	0
F&B	6
Information	1
Layout	4
Reliable dep. Times	0
Seating	8
Shopping	2
Signage/ distances	12
Space	1
Wifi/ power outlet	2

General	
Need	Frequency
Experience	6
Comfort	12
Ease	9
Speed	10
Reliable	3
Safety	0

Connecting	
Need	Frequency
Experience	5
Comfort	12
Ease	10
Speed	6
Reliable	0
Safety	0

Appendix 9: Most Important – Focus Group

Important General	Frequency
Atmosphere	1
Efficiency/ processes	6
Employees	0
F&B	3
Information	0
Layout	2
Reliable dep. Times	0
Seating	0
Shopping	3
Signage/ distances	2
Space	1
Wifi/ power outlet	0

Important Connecting	Frequency
Atmosphere	2
Efficiency/ processes	1
Employees	0
F&B	1
Information	0
Layout	1
Reliable dep. Times	0
Seating	3
Shopping	6
Signage/ distances	3
Space	1
Wifi/ power outlet	6

General	
Need	Frequency
Experience	1
Comfort	4
Ease	4
Speed	6
Reliability	0
Safety	0

Connecting	
Need	Frequency
Experience	2
Comfort	6
Ease	3
Speed	2
Reliability	0
Safety	0

Appendix 10: Preferred Activities – Qualitative Interviews and Focus Group

Question 6: Preferred Activities Departing

Entertainment	Educational	Esthetic	Escapist
Wi-fi	2	Figure out which gate	6
Read	7	Pretty' F&B places	1
Use own electronics	4	Quiet	2
		Not crowded	4
		Relax	3
	13	2	16
			21

Question 6b: If more possibilities

Entertainment	Educational	Esthetic	Escapist
Massage chair	1	Comfortable seating	5
		Quiet environment	1
		Quality food	1
		Nice design	1
		Outdoor area	1
		Relax	1
		Sleep	1
	1	-	11
			5

Question 7: Preferred Activities + Services/Facilities Connecting

Entertainment	Educational	Esthetic	Escapist
Wi-fi	4	FIDS	11
Read	1	Contact employees	4
Use own electronics	3		Buy F&B (sit down)
Massasge chair	1		Play area for kids
Cinema	4		Bowling
Watch planes	1	Relax	3
		Nice seating area	Yoga' room
		Nice 'washing areas'	Swimming pool
		Outdoor area	Manicure
		Sleeping areas	Shower
		Tables	Use wash rooms
	14	2	32
			24

Question 7: - Preferred Activities Connecting

Entertainment	Educational	Esthetic	Escapist	
Wi-fi	4	Comfortable seating	11	Shopping/browse
Read	1	Quality food	4	Buy F&B
Use own electronics	3	Quiet	3	Play area for kids
Massage chair	1	Not crowded	1	Watch planes
Cinema	4	Relax	3	Outdoor area
Bowling	1	Nice seating area	2	Yoga' room
		Tables	2	
		Outdoor area	1	
	14	-	27	17

Question 7: Wanted services/facilities

Entertainment	Educational	Esthetic	Escapist	
	FIDS	1	Nice 'washig areas'	2
	Contact employees	1	Outdoor area	1
			Sleeping areas	1
			Manicure	1
			Shower	4
			Use washing areas	1
			Swimming pool	1
	-	2	4	7

Preferred Activities – Focus Group

Preferred Activities when Departing

Entertainment	Educational	Esthetic	Escapist	
Use own electronics	2	Comfortable seating	2	Shopping/browse
Read	1	Not crowded	3	Buy F&B
Wifi	3	Watch people	1	Library
	6	0	6	
			6	

Preferred Activities when Connecting

Entertainment	Educational	Esthetic	Escapist	
Use own electronics	2	Comfortable seating	1	Shopping/browse
Wifi	2	Sleeping area	1	Manicure/ pedicure
		Quiet	2	Spa
	4	0	4	
			5	

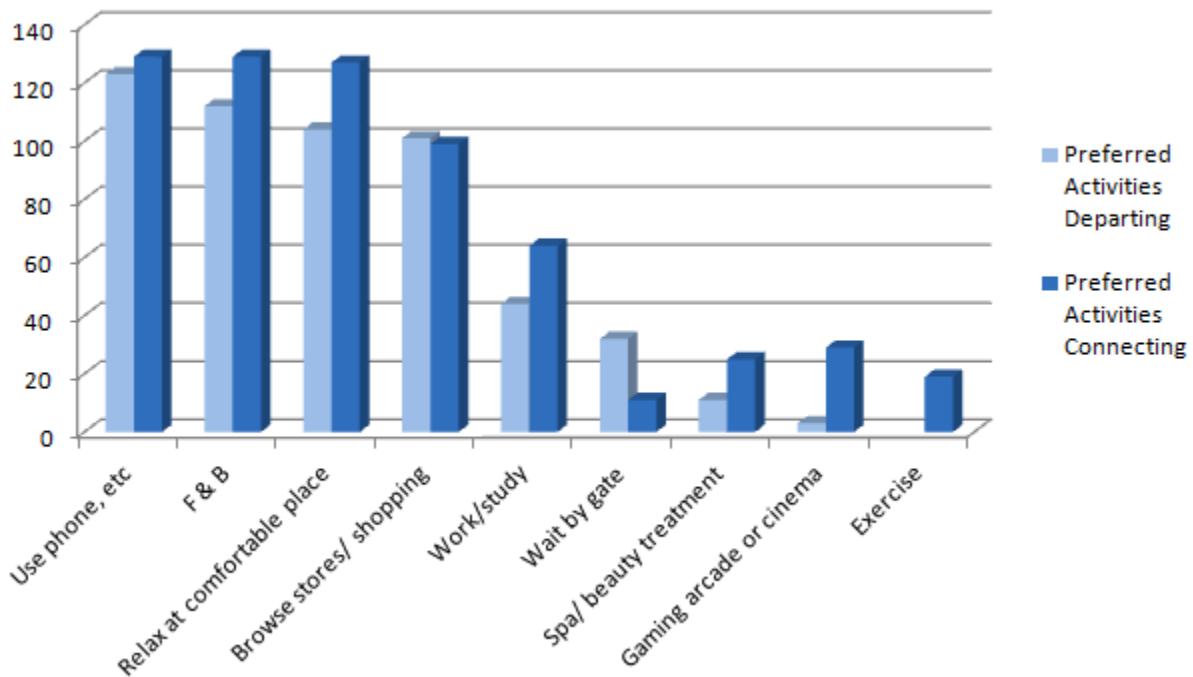
Appendix 11: Preferred Activities – E-Survey

Activities Departing	Respondents	Experience Realm
Use phone, etc	123	Entertainment
F & B	112	Escapist
Relax at comfortable place	104	Esthetic
Browse stores/ shopping	101	Escapist
Work/study	44	Educational
Go to the gate	32	-
Spa/ beauty treatment	11	Escapist
Gaming arcade	3	Escapist

Experience Realm	Respondents
Entertainment	123
Educational	44
Esthetic	104
Escapist	227

Activities Connecting	Respondents	Experience Realm
Use phone, etc	129	Entertainment
F & B	129	Escapist
Relax at comfortable place	127	Esthetic
Browse stores/ shopping	99	Escapist
Work/study	64	Educational
Gaming arcade or cinema	29	Escapist/ Entertainment
Spa/ beauty treatment	25	Escapist
Exercise	19	Escapist
Wait by gate	11	-

Experience Realm	Respondents
Entertainment	158
Educational	64
Esthetic	127
Escapist	301



Appendix 12: What makes it fun/pleasant in air-side terminal- E-survey

Entertainment	Educational	Esthetic	Escapist
Wi-fi	30	Work/study	26
Use own electronics	4	Good signage	Shops
Cinema	1	Presentation of new products	25
Read	3	Good information	F&B
Watch sports	2		3
Power outlets	9		Play area for kids
TVs	5		2
Live entertainment	1		Quiz
Computer access	1		1
		Not crowded	Fun Activities
		Relax	4
		Nice seating area	5
		Outdoor area	Massage /beauty salon
		Looking at people	2
		Nice design	Gaming stations (ps, xbox)
		Open area	1
		Bright area	3
		Nice colors	2
		Cool/nice F&B areas	8
		Modern area	1
		Large windows	2
		Watch planes	7
		Music	1
		Experiences, like Butterfly garden	1
		Cool/ interesting shops	8
		Clean area	1
		Good temperature /ventilation	2
	56	7	124
			155

Appendix 13: Missing at Airports - Qualitative Interviews

Question 8: Missing

Entertainment		Educational		Esthetic		Escapist	
Wi-fi	2	Better signage	1	Comfortable seating	6	Better shopping	1
Cinema	1			Quality food	1		
Power outlet	3			Quiet	2		
				Not crowded	1		
				Nice seating area	3		
				Nice atmosphere	1		
				Cleanliness	1		
	6		1		15		1

Appendix 14: Airport Shopping Motivation and Airport Shopper Types

Qualitative Interviews

Interview	Reasons for visiting shops at airports	Shopping Motivation	Shopper Type
1	Liker godt å se, kikke om det er noe	Experiential	Shopping lover
12	Kikke. Se etter tilbud	Experiential	Shopping lover
13	Kikke	Experiential	Shopping lover
2	Kjøpe noe bestemt. Tax-free:billig	Functional	Goal oriented
3	Kikke, få tiden til å gå	A Atmosphere	Mood shopper
7	Kikke, få tiden til å gå. Liker ikke butikker egentlig	A Atmosphere	Mood shopper
16	Kikke, få tiden til å gå	A Atmosphere	Mood shopper
4	Kikke, få tiden til å gå + hjemreise: kjøper noe dill dall, souvenirer	A Atmosphere + Experiential	Mood / Shopping lover
6	Alene: trenger noe. Med kone: Kikke for tidsfordriv	A Atmosphere + Functional	Mood / Goal-oriented
8	Kjøpe noe bestemt, hvis lang tid kikke for å få tid til å gå	A Atmosphere + Functional	Mood / Goal-oriented
9	Kikke, få tiden til å gå. Tax-free: kjøpe bestemt, pga pris	A Atmosphere + Functional	Mood / Goal-oriented
11	Få tid til å gå. Kjøpe noe bestemt på tax-free. Liker ikke	A Atmosphere + Functional	Mood / Apathetic
14	Kjøpe noe bestemt på tax-free. Kikke hvis god tid	A Atmosphere + Functional	Mood / Goal-oriented
15	Kjøpe noe bestemt. Kikker hvis veldig kjedelig. Liker ikke	A Atmosphere + Functional	Mood / Apathetic
5	Kikke mest, tax-free kjøper det vanlige, 'plutselig gode tilbud i klesbutikk'	Experiential + Functional	Shopping lover
10	Liker godt å se, kikke om det er noe. Tax-free: noe bestemt pga pris	Experiential + Functional	Shopping lover

Shopping Motivation	Number of people
Airport Atmosphere	10
Functional	9
Experiential	6

Shopper Type	Number of people
Mood shopper	10
Shopping lover	6
Goal-oriented shopper	5
Apathetic shopper	2

E-Survey

Number of Respondents	Answer	Shopping Dimension	Shopper Type
132	To browse/pass time	Airport Atmosphere	Mood shopper
73	I need something specific	Functional	Goal-oriented
58	To buy gifts	Functional / Experiential	Goal-oriented / Shopping lover
31	I see something I want	Airport Atmosphere	Mood shopper
21	I want to shop	Experiential	Shopping lover
8	Never visit shops	-	Apathetic shopper

Appendix 15: Last Connection & Atmosphere – E-survey

	Pleasant	Unpleasant	Stressful	Relaxing	Boring	Uncomfortable	Comfortable	Modern	Old
Very Good	27	0	4	12	4	0	19	19	0
Good	34	3	12	15	20	6	18	18	3
Neither good nor bad	9	4	13	2	24	8	3	6	6
Bad	3	1	7	0	9	4	1	2	1
Very Bad	0	2	3	0	3	5	0	0	3

	Pleasant	Unpleasant	Stressful	Relaxing	Boring	Uncomfortable	Comfortable	Modern	Old
Very fast	27	1	7	11	7	2	10	12	0
Fairly fast	29	4	14	12	16	6	20	22	4
Neither Fast nor Slow	14	2	7	5	19	4	9	7	3
Fairly Slow	1	3	8	1	11	7	1	3	4
Very slow	2	0	3	0	7	4	1	1	2

Atmosphere last connection	Respondents
Pleasant	73
Boring	60
Modern	45
Comfortable	41
Stressful	39
Relaxing	29
Uncomfortable	23
Old	13
Unpleasant	10

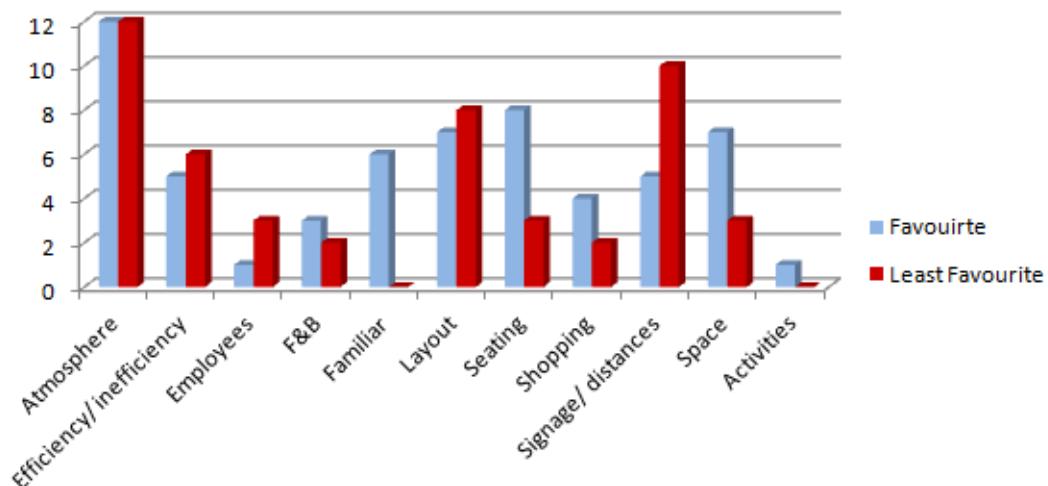
Appendix 16: Favorite/ Least favorite Airport – Qualitative Interviews

Favorite	Frequency
AMS	7
CPH	3
SVG	3
OSL	2
HGK	2
LAX	1
SIN	1
HEA	1
LIS	1
BAR	1

Least Favorite	Frequency
FRA	3
OSL	2
MAD	2
BRU	1
MEX	1
DET	1
AMS	1
CDG	1
ABD	1
BER	1
HEA	1
GEN	1
ORL	1

Favourite	
Reason	Frequency
Atmosphere	12
Efficiency/ inefficiency	5
Employees	1
F&B	3
Familiar	6
Layout	7
Seating	8
Shopping	4
Signage/ distances	5
Space	7
Activities	1

Least favourite	
Reason	Frequency
Atmosphere	12
Efficiency/ inefficiency	6
Employees	3
F&B	2
Familiar	0
Layout	8
Seating	3
Shopping	2
Signage/ distances	10
Space	3
Activities	0



Appendix 17: Favorite/ Least favorite Airport –E-survey

(Only airports with more than one mention included)

Favourite airport	Respondents	Least favourite airport	Respondents
Kastrup	44	Charles De Gaulle	25
Schiphol	22	Gardermoen	11
Changi	11	Frankfurt	9
Heathrow	10	Heathrow	8
Hong Kong	6	Arlanda	5
Dubai	4	Newark	4
Zurich	3	Tegel	4
Frankfurt	3	Stansted	4
Bangkok	3	JFK	4
Gardermoen	3	Berlin	3
Sola	3	Flesland	3
Gothenburg	3	Doha	3
Charles De Gaulle	2	La Guardia	3
Incheon	2	Rhodos	3
Arlanda	2	Kuala Lumpur	2
Munich	2	Gatwick	2
		Haugesund	2
		Kjevik	2
		Madrid	2
		Kastrup	2
		Sydney	2
		Schiphol	2
		San Fransisco	2
		Bologna	2
		Manila	2
		Orly	2
		Bali	2
		Pudong, Shanghai	2